

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Bruno António Gameiro Correia Ratinho

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

POR QUE OS POLÍCIAS DECIDEM

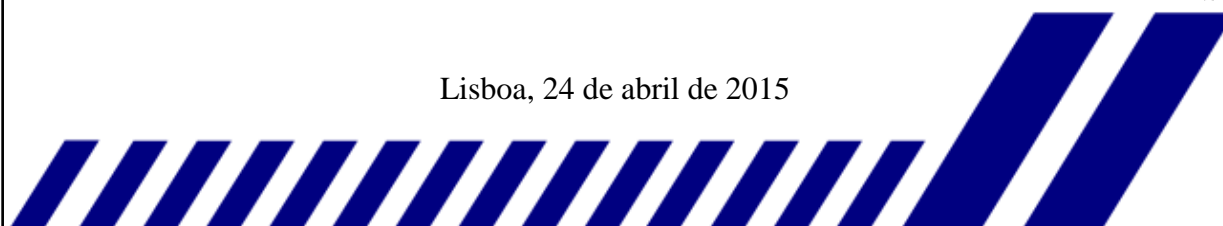
DAR ORDEM DE PARAGEM:

Um estudo sobre a tomada de decisão

Orientador: Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais

Coorientador: Intendente, Prof. Doutor Sérgio Felgueiras

Lisboa, 24 de abril de 2015



Bruno António Gameiro Correia Ratinho

Aspirante a Oficial de Polícia

**POR QUE OS POLÍCIAS DECIDEM
DAR ORDEM DE PARAGEM:
Um estudo sobre a tomada de decisão**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação da Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais e coorientação do Intendente, Prof. Doutor Sérgio Felgueiras.

À minha mãe

Agradecimentos

À Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública e, em especial, aos elementos policiais que colaboraram na realização do estudo;

Ao Senhor Superintendente Pedro Manuel Neto Gouveia pela entrevista concedida;

Ao Senhor Comissário Virgílio da Costa Saraiva de Sá pela entrevista concedida;

Ao Senhor Comissário Pedro Miguel da Silva Pereira pela entrevista concedida;

Aos orientadores pelo constante apoio e disponibilidade;

Aos filhos da escola pela continuação;

À PSP pela oportunidade.

Resumo

A condição humana impõe limitações que condicionam a tomada de decisão num mundo cheio de incertezas, estejam elas ligadas às coisas mais simples da vida ou às mais complexas. Muitas vezes confrontado com a urgência da decisão, o decisor não consegue atender à quantidade de informação revelante disponível a fim de assegurar um curso de ação que culmine na adoção de uma decisão ótima, uma vez que não é possível considerar todas as alternativas possíveis. Assim, recorre a estratégias que permitem simplificar a análise de modo a conseguir soluções satisfatórias para os problemas, ainda que imperfeitas. A condição do elemento policial é semelhante à do decisor comum. Na atividade policial diária padece das mesmas limitações, trabalha num ambiente complexo, por vezes hostil, e está sujeito a um constante cerco social e político. Este estudo visa compreender o que determina uma decisão de ordem de paragem durante a realização de uma operação de fiscalização de trânsito. Realizou-se uma simulação para recolha de dados com recurso à técnica pensar alto estimulado retrospectivamente. Discute-se se a experiência e o conhecimento especializado são essenciais na execução de tais ações, bem como se os elementos policiais recorrem predominantemente a indicadores objetivos ou subjetivos para selecionar veículos para fiscalizar.

Palavras-chave: tomada de decisão; atividade policial; operação de fiscalização de trânsito; simulação.

Abstract

The human condition imposes limitations which affect decision-making in a world filled with uncertainty, are they connected to the simplest things in life or to the most complex. Often faced with the urgency of the decision, the decision maker is unable to meet the amount of relevant information available in order to ensure a course of action culminating in the adoption of an optimal decision, since it is not possible to consider all the possible alternatives. Thus, using strategies that enable you to simplify the analysis in order to achieve satisfactory solutions to the problems, even if imperfect. The condition of the police element is similar to the common decider. Daily police activity suffers from the same limitations, works in a complex environment, sometimes hostile, and is subjected to a constant social and political siege. This study aims to understand what determines a decision to order stop while conducting a traffic surveillance operation. A simulation was performed to collect data using the stimulated retrospective think aloud technique. This study discusses if the experience and expert knowledge are essential in the implementation of such actions, as well as whether the police elements use predominantly objective or subjective indicators to select vehicles to inspect.

Keywords: decision-making; police activity; traffic surveillance operation; simulation.

Índice

Índice de anexos	ix
Índice de tabelas	x
Índice de figuras	x
Introdução	1
I – Enquadramento temático	3
1. Teorias de decisão	3
1.1. Racionalidade Ilimitada	3
1.2. Racionalidade Limitada	7
1.3. Teoria dos Prospetos	10
1.4. Heurísticas e Vieses	12
1.5. A decisão em contexto naturalista	16
1.5.1. O modelo da Primeira Opção Reconhecida, a incerteza e o erro	21
2. O papel das emoções	23
3. A atuação policial	26
3.1. A polícia e a atividade policial	26
3.2. A discricionariedade policial	29
3.3. As operações de fiscalização de trânsito	31
4. A formulação do problema de investigação	33
II – Estudos empíricos	35
1. Estudo 1	35
1.1. O estudo normativo	35
1.2. Participantes	35
1.3. <i>Corpus</i>	36
1.4. Instrumento de recolha de dados	36
1.4.1. Entrevista	36
1.5. Instrumento de análise de dados	37
1.5.1. Análise de conteúdo	37
1.6. Procedimento	38

1.7.	Resultados e discussão	39
2.	Estudo 2	44
2.1.	O estudo piloto	44
2.2.	Participantes	44
2.3.	<i>Corpus</i>	45
2.4.	Instrumentos de recolha de dados.....	45
2.4.1.	Visualização de imagens	45
2.4.2.	<i>Stimulated retrospective think aloud</i>	45
2.4.3.	Entrevista.....	47
2.5.	Instrumento de análise de dados	47
2.5.1.	Análise de conteúdo	47
2.6.	Procedimento	48
2.7.	Resultados e discussão	49
3.	Estudo 3	50
3.1.	O estudo de casos múltiplos	50
3.2.	Participantes	52
3.3.	<i>Corpus</i>	53
3.4.	Instrumentos de recolha de dados.....	53
3.4.1.	Visualização de imagens	53
3.4.2.	<i>Stimulated retrospective think aloud</i>	53
3.4.3.	Entrevista.....	53
3.5.	Instrumento de análise de dados	53
3.5.1.	Análise de conteúdo	53
3.6.	Procedimento	53
3.7.	Resultados e discussão	53
4.	Discussão geral	57
III –	Conclusão	60
	Referências	62
	Anexos	70

Índice de anexos

Anexo 1	– Teoria dos Prospetos	71
Anexo 2	– Guião de entrevista para o estudo 1	73
Anexo 3	– Pedido de autorização para realizar entrevistas aos Oficiais de Polícia	74
Anexo 4	– Classificação das operações de fiscalização de trânsito	75
Anexo 5	– Guião de entrevista para o estudo 2 e 3	76
Anexo 6	– Pedido de autorização para os elementos policiais da Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa participarem no estudo	77
Anexo 7	– Termo de consentimento informado	78
Anexo 8	– Grelha categorial relativa ao <i>stimulated retrospective think aloud</i> e às respostas às entrevistas	79
Anexo 9	– Distribuição das unidades de registo dos indicadores pelas categorias e subcategorias relativas ao <i>stimulated retrospective think aloud</i> e às respostas às entrevista	88

Índice de tabelas

Tabela 1	–	Classificação das operações de fiscalização de trânsito	39
Tabela 2	–	Veículos que receberam ordem de paragem	49
Tabela 3	–	Total de unidades de registo (u.r.) das categorias e subcategorias ...	50

Índice de figuras

Figura 1	–	Distribuição das u.r. na grelha categorial <i>stimulated retrospective think aloud</i>	54
Figura 2	–	Distribuição das u.r. pelos indicadores com maior prevalência na categoria B – veículo	55
Figura 3	–	Distribuição das u.r. pelos indicadores com maior prevalência na categoria A – condutor	56

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

“Entre as instituições de governo moderno, a polícia ocupa uma posição de especial interesse: é ao mesmo tempo a mais conhecida e a menos compreendida” (Egon Bittner, cit. in Watson, 2005, p.21).

Introdução

O presente trabalho sobre a tomada de decisão e atividade policial insere-se na Linha de Investigação do Laboratório de Grandes Eventos, do Centro de Investigação do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI). Com a sua realização procura-se compreender melhor a estrutura dos processos cognitivos dos elementos policiais que estão na génese da decisão de selecionar um veículo para fiscalizar em detrimento de um outro qualquer, no âmbito da realização de operações de fiscalização de trânsito.

A tomada de decisão é parte intrínseca da vida quotidiana das pessoas. Fruto da sua rede de relações, as decisões influenciam não apenas o próprio decisor como também as pessoas que dependem ou se relacionam com ele. Os estudos desenvolvidos demonstram que o paradigma de abordagem às teorias da decisão mudou, na medida em que as decisões ótimas, baseadas em quadros de informação completa, assim como capacidades ilimitadas de cálculo e sem constrangimentos de tempo está fora do alcance. A condição humana encerra um conjunto de limitações e a questão essencial passa por perceber como é que as pessoas tomam decisões num mundo cheio de incertezas (Gigerenzer, 2001). Efetivamente, o decisor recorre a estratégias que envolvem pouca estimativa e ignoram informação, mas revelam-se um caminho virtuoso que conduz a decisões mais rápidas e precisas (Goldstein & Gigerenzer, 2009).

A Tomada de Decisão Naturalista tem contribuído decisivamente para melhorar a compreensão do processo de tomada de decisão envolvendo ambientes dinâmicos, uma vez que procura compreender o desempenho cognitivo dos decisores em condições de incerteza num ambiente real específico (Nemeth & Klein, 2010). Esta abordagem valoriza a experiência e o conhecimento especializado na procura de soluções que satisfaçam suficientemente, quando melhores respostas não podem ser obtidas. Optou-se pela realização de uma operação de fiscalização de trânsito em ambiente simulado, uma vez que as tarefas simuladas provocam um tipo de comportamento em tudo semelhante ao que pode ser

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão observado em ambiente real, mas sem o risco inerente à situação e ao ambiente específico vivido (Lipshitz, Klein, Orasanu & Salas, 2001).

A primeira parte deste trabalho apresenta a pesquisa desenvolvida tendo em vista estabelecer um pano de fundo teórico, de modo a sustentar a formulação do problema de investigação e o delineamento dos estudos empíricos realizados, bem como a sua interpretação. São, então, abordadas as teorias da decisão, sendo feito um enquadramento da atividade policial, tendo presentes os conceitos base da tomada de decisão. No final formula-se o problema de investigação, elucidando o leitor sobre a problemática que procuramos responder.

A segunda parte mostra todo o trabalho empírico desenvolvido, no qual se apresenta o método e os estudos realizados. O primeiro é um estudo normativo para o qual se recorre à entrevista para recolha de dados. O segundo é um estudo piloto e o terceiro um estudo de casos múltiplos. Para estes últimos simulou-se uma operação de fiscalização de trânsito na Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI. Procurou-se obter os relatos verbais dos participantes com recurso à aplicação da técnica pensar alto estimulado retrospectivamente (Ericsson & Simon, 1984). Os resultados referentes aos três estudos realizados são apresentados e discutidos.

A terceira e última parte apresenta as conclusões da investigação, identifica as limitações sentidas e apresenta sugestões para futuras investigações.

I – Enquadramento temático

1. Teorias de decisão

1.1. Racionalidade Ilimitada

O percurso que ora iniciamos nesta secção tem como objetivo abordar algumas das teorias da decisão mais conhecidas, de modo a permitir uma melhor compreensão da sua origem e evolução.

Como refere Bissoto (2007), o estudo das questões associadas ao processo de tomada de decisão remontam à Antiguidade Clássica e às explicações fornecidas pela filosofia. Na base dessas explicações estavam os processos lógico-rationais, nos quais os princípios de utilidade assumiam papel fundamental. O facto de este processo não ser estanque e reservado a uma área do saber específico também possibilita uma partilha de conhecimentos e saberes que permite uma maior progressão no conhecimento obtido. As “visões de racionalidade não respeitam as fronteiras disciplinares” (Gigerenzer & Selten, 2001, p. 1), o que significa que se preconiza uma abordagem multidisciplinar que atenda a diversas variáveis para ser entendida.

Os modelos tradicionais de racionalidade ilimitada tendem a considerar os decisores como seres dotados de capacidades extraordinárias para tomar uma decisão que maximizará todas as variáveis consideradas, tendo em conta a sua capacidade instantânea para processar todo o conhecimento disponível e a ausência de constrangimentos de tempo para tomar a decisão ótima. Requer um conhecimento completo das consequências exatas de cada escolha e, nessa medida, considera-se o decisor como uma pessoa que sabe tudo, é onisciente e consegue analisar todas as consequências à semelhança de um ser com poderes sobrenaturais, como um demónio Laplaceano ou mesmo Deus (Oliveira & Pais, 2010; Pais, 2001; Selten, 2001; Todd & Gigerenzer, 2000). Esta caracterização não é exatamente assim, conforme será melhor refletido adiante.

A economia é uma das áreas do saber que procuram enquadrar a forma como os decisores otimizam os seus constrangimentos, tendo em conta que o homem económico também é racional (Simon, 1955). “O homem económico tem três características fundamentais: está completamente informado, é racional e altamente sensível a variações” (Edwards, 1954, p. 381). Desse modo, as pessoas evidenciam preferências que procuram de alguma forma juntar num sistema consistente que possa ter uma função utilitária, isto é, olham para a gama de opções que têm disponíveis e procuram escolher aquela que maximize a sua utilidade.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

O pensamento aristotélico moldou milénios de pensamento ocidental, tendo em conta que fazia uma clara distinção entre o pensamento adquirido como certo, como a matemática e a religião, e o conhecimento que pode ser provado. Contudo, só após o advento dos movimentos da Reforma e Contra Reforma na Europa é que o império da prova adquirida e demonstrada conheceu novos desenvolvimentos (Gigerenzer & Selten, 2001). Gigerenzer e Selten (2001, p. 2) afirmam que no séc. XVII emergiu “um novo e mais modesto padrão de razoabilidade que reconheceu a incerteza irreduzível da vida humana”. Todavia, mesmo tendo em consideração que o conhecimento instantâneo e completo não é exequível no mundo real, o espírito subjacente ao conhecimento e racionalidade ilimitada perdurou, construindo novas idealizações em torno da teoria das probabilidades (Todd & Gigerenzer, 2000).

Dois eminentes matemáticos, Fermat e Pascal (in Gigerenzer & Selten, 2001), desenvolveram em 1654 um conjunto de trabalhos nos quais se exigia que se atendesse a todas as consequências para extrair um valor e uma probabilidade. Na prática, foi um trabalho desenvolvido em torno de um jogo de dados e apostas (jogo de azar) nos quais era imperativo contar com a incerteza do jogo. Através da correspondência entre ambos foi possível observar que propuseram diferentes métodos de resolução. Com efeito, a solução de Fermat baseou-se no cálculo da probabilidade de um evento, enquanto Pascal baseou-se no conceito de valor esperado. Nesse pressuposto, a teoria das probabilidades representou a possibilidade de se atender ao cálculo da incerteza para tomar decisões num mundo ao qual não é possível aceder na sua completude, do qual resultou “a morte do sonho da certeza e o surgimento do cálculo da incerteza” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 728). Estabeleceu-se, assim, a teoria da probabilidade como o principal caminho para a razoabilidade, na medida em que a definição inicial de razoabilidade passava por escolher a alternativa que maximizava o valor esperado, tendo em conta as expectativas de resultados atingidos (Gigerenzer & Selten, 2001).

De acordo com esta nova perspetiva de encarar a racionalidade, surgiram novas teorias da tomada de decisão sob risco. Nesse pressuposto, importa salientar que a “decisão sob risco significa que as probabilidades do resultado a obter são conhecidas, enquanto na decisão sob incerteza essas probabilidades são desconhecidas” (Suhonen, 2007, p. 2), o que significa que o resultado da incerteza não é conhecido, ao contrário do risco. Atendendo à nova perspetiva de risco, alguns economistas defendem que se trata de um processo de otimização sobre uma quantidade de constrangimentos. Na prática, precisam de um

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão “pequeno mundo” em que tudo está devidamente organizado para que se consiga uma decisão ótima. Contudo, esta situação não é muito plausível de se verificar, embora tenha sido considerada uma tentativa inicial de construção de um modelo mais realista que tivesse em consideração os limites da mente humana (Todd & Gigerenzer, 2000).

De acordo com o preconizado por McDermott (1998), a Teoria do Valor Esperado foi “uma das primeiras teorias de tomada de decisão sob risco, considerando-se que o valor esperado de um resultado é igual ao seu ganho, isto é, à sua probabilidade” (p. 15). Para Edwards (1954, p. 391), “o valor esperado de uma aposta é encontrado pela multiplicação do valor de cada resultado possível pela probabilidade da sua ocorrência e somando esses produtos através de todos os resultados possíveis”. Procurando maximizar a utilidade esperada, o homem económico deve encaminhar a sua decisão para um rumo que lhe permita obter o valor esperado mais elevado (Edwards, 1954; Hardman, 2009).

No entanto, o caminho trilhado pela Teoria do Valor Esperado não se afigurava totalmente seguro, evidenciando algumas fragilidades nos resultados obtidos. Note-se que “as conceções probabilísticas da mente conduziram a teorias muito elegantes, mas também a problemas espinhosos” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 728). Atendendo a que em situações de risco existem limites, o comportamento evidenciado e observado indicava contrariedades em relação às previsões de comportamento em determinadas circunstâncias (Edwards, 1954). Por esse motivo, constatou-se que “o valor de determinado pagamento efetuado a alguém não está diretamente relacionado com o seu preciso valor monetário” (McDermott, 1998, p. 15).

Pese embora a sua exequibilidade, as suas limitações não tardaram a surgir. Em 1738, Daniel Bernoulli questionou o caminho trilhado pelos teóricos da época, trazendo à colação o problema suscitado pelo Paradoxo de S. Petersburgo, o qual resulta de um jogo de moeda ao ar. Nesse jogo, um jogador poderia estar disposto a pagar qualquer preço para entrar, o que não corresponderia de todo ao comportamento observável no mundo real, onde a maioria das pessoas apenas estaria disposta a arriscar uma pequena parte do seu rendimento para jogar (Suhonen, 2007). Como consequência, não seria racional uma pessoa arriscar todo o seu rendimento num mero jogo de cara ou coroa (Heukelom, 2006). Bernoulli argumentou que a determinação do valor de um bem não pode ser baseado no seu preço, mas sim na utilidade que ele proporciona à pessoa que paga o preço, tendo em consideração as circunstâncias da própria pessoa (McDermott, 1998). Nessa medida, postulou a alteração do conceito de maximização do valor esperado para a maximização da utilidade esperada

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão (Edwards, 1954; Gigerenzer & Selten, 2001), o que mais tarde viria a ser conhecido como a lei da Utilidade Marginal decrescente, nos termos da qual um aumento do rendimento disponível tem como consequência o decréscimo da utilidade adicional devido ao aumento da riqueza (McDermott, 1998). Isto significa que “a satisfação [utilidade] proporcionada pelo consumo de um bem aumenta com a quantidade consumida desse mesmo bem, sendo o aumento cada vez mais fraco, de forma a causar uma saturação progressiva, mas nunca total” (Guerrien, 1996, p. 14).

Nesse pressuposto, Bernoulli procurou demonstrar que “a utilidade não é apenas uma função linear da riqueza, mas antes uma função subjetiva e côncava da avaliação do resultado” (McDermott, 1998, p. 16). Por esse motivo, “a utilidade resultante de um pequeno incremento na riqueza de uma pessoa é inversamente proporcional à quantidade de bens que já possui” (Bernoulli, 1954, p. 25). Por outro lado, o modelo de utilidade esperada preconizado por Bernoulli defende implicitamente uma atitude de aversão ao risco (McDermott, 1998). Com efeito, a lógica associada ao jogo poderá desencadear mecanismos de defesa nos jogadores tendo em conta que uma pessoa prefere receber uma quantia certa, ainda que menor, em detrimento de uma jogada cujo valor esperado é superior, mas o resultado é incerto. Com base nessa teoria, um jogador tenderá a escolher participar num jogo em que sabe à partida que ganhará 100 euros, em prejuízo de uma jogada de moeda ao ar em que terá a probabilidade de 50% de ganhar o dobro, mas, em simultâneo, a mesma probabilidade de não ganhar nada.

A maximização da utilidade esperada foi sendo usada ao longo do tempo para justificar as preferências das pessoas em condições de incerteza, mas as respostas obtidas não apresentavam robustez suficiente. Assim, a verdadeira revolução na teorização do estudo da tomada de decisão sob risco começou com Von Neumann e Morgenstern com a publicação da *Teoria dos jogos e comportamento económico*, publicado em 1944, no qual elaboram as bases modernas para a teoria da utilidade esperada, ao proporem a noção de revelação de preferências (Edwards, 1954; McDermott, 1998). De notar que a forma matemática utilizada por estes autores era a mesma que Bernoulli utilizou no século XVIII, à qual acrescentaram um conjunto de axiomas que a fundamentavam, sendo que “a maioria destes axiomas assentam na assunção que as pessoas são racionais e têm as suas preferências bem definidas” (Suhonen, 2007, p. 2). Usando as preferências para obter a utilidade, os referidos autores admitiam que o conhecimento da utilidade de uma opção revela ao observador as preferências de uma determinada pessoa (McDermott, 1998).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Os axiomas de Von Neumann e Morgenstern “não determinam a ordem das preferências das pessoas, mas impõem determinadas restrições sobre as possíveis relações entre a pessoa e as suas preferências” (McDermott, 1998, p. 17). Daqui se pode inferir que a essência da teoria da utilidade esperada para estes autores é a necessidade de demonstração de que os métodos matemáticos conseguem interpretar e operacionalizar a utilidade, revelando que as escolhas de uma pessoa coincidem com um determinado axioma de comportamento racional. Por um lado, observando as escolhas das pessoas, consegue-se inferir o valor da utilidade; por outro lado, permite descrever as escolhas de modo a aferir uma regra de decisão tendo por objetivo a maximização da utilidade esperada (Frish & Clemen, 1994; McDermott, 1998; Slovic, 2000). Uma pessoa pode não partilhar a mesma curva de utilidade com outra pessoa, mas cada uma segue o mesmo axioma normativo, tendo como objetivo a máxima utilidade esperada subjetiva, individualmente considerada (McDermott, 1998).

Os principais axiomas considerados nos modelos de utilidade esperada subjetiva, também presentes na maioria dos modelos racionais de decisão, são a transitividade, a dominância e a invariância (Frish & Clemen, 1994; Heukelom, 2006; McDermott, 1998; Slovic, 2000). A transitividade assume que se a opção A é preferida em relação à opção B, e a B é preferida em relação a C, então A será também preferida em relação a C. Por seu lado, a dominância pressupõe que se a opção A é melhor que a B em pelo menos um aspeto, então, mesmo sendo iguais nos restantes, a opção A será sempre a preferida. No que concerne à invariância, esta assume que a preferência deve permanecer inalterada independentemente da ordem ou do método em que são apresentadas as opções.

Pese embora a teoria da utilidade esperada subjetiva se tenha constituído como o modelo da tomada de decisão racional, as pessoas “falham na conformação ao modelo normativo como resultado de variadas limitações cognitivas” (Frish & Clemen, 1994, p. 47), na medida em que poderá estar em causa o próprio juízo subjetivo ou a escolha de outra alternativa, conforme demonstraram vários estudos empíricos realizados. Com efeito, segundo McDermott (1998), no modelo proposto por Von Neumann e Morgenstern não existe uma clara distinção entre os aspetos normativos e os aspetos descritivos, o que não permitiu a consolidação do estatuto de modelo.

1.2. Racionalidade Limitada

O decisor no mundo real está condicionado por um conjunto de fatores que influenciam a sua decisão, como a falta de tempo, a informação incompleta e os seus próprios limites

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão cognitivos, contrariando, assim, o postulado da Racionalidade Ilimitada, que abarca “estratégias de tomada de decisão que têm pouca ou nenhuma consideração pelos constrangimentos de tempo, conhecimento e capacidades computacionais que os seres humanos enfrentam” (Gigerenzer, 2001, p. 38). Na verdade, as decisões tomadas são diferentes das escolhas que seriam economicamente ideais. Como podemos ver pela explanação anterior, a economia consubstancia uma teoria extremamente formal, a qual procura demonstrar que as pessoas têm preferências que tentam de alguma forma juntar num sistema consistente que possa ter uma função utilitária. Contudo, conforme refere Simon (1955), a descrição da escolha humana suscita algumas dúvidas, na medida em que não se consegue saber na sua própria mente ou na mente das outras pessoas o que consiste a função utilitária. Por esse motivo, defendeu a revisão da Racionalidade Ilimitada, na qual procurou substituir a racionalidade global do homem económico com um tipo de comportamento racional que é compatível com o acesso à informação e capacidades computacionais que são verdadeiramente possuídas por organismos, incluindo o homem, nos tipos de meios nos quais tais organismos vivem. (Simon, 1955, p. 99)

Por um lado, as preferências de uma pessoa dependem excessivamente das circunstâncias que determinam a captação da nossa atenção num determinado momento e num determinado contexto. Por outro lado, nós nunca possuímos a informação completa sobre alguma coisa. Portanto, não sabemos quais as consequências desta ou daquela escolha. Se se consideram determinadas consequências perde-se um grande número de outras consequências. Em terceiro lugar, quando muitas pessoas estão envolvidas no processo não existem meios de se comparar as suas habilidades em termos económicos (Simon, 1955). Como se pode verificar, a questão essencial passa por perceber como é que as pessoas tomam decisões quando a otimização não é possível ou está fora do alcance num mundo cheio de incertezas.

Porém, as limitações cognitivas subjacentes à presente teoria não devem ser entendidas em sentido negativo. Em sua defesa, “Simon usou a metáfora de uma tesoura, onde uma lâmina corresponde às limitações cognitivas dos seres humanos e a outra lâmina corresponde à estrutura do ambiente” (Gigerenzer & Selten, 2001, p. 4). Desse modo, o limite da racionalidade é, segundo a conceção de Herbert Simon, amplamente entendido como uma advertência aos economistas, que não podem prever o comportamento humano pela

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

montagem de modelos abstratos (do que é racional e da estrutura comportamental), pois não temos capacidade de obter a tremenda capacidade de informação que está na mente das pessoas, bem como atender a todos os seus interesses pessoais para os cálculos. Contudo, “mentes com tempo limitado, conhecimento e outros recursos, no entanto, podem ser bem-sucedidas, explorando as propriedades das estruturas existentes nos ambientes onde operam” (Gigerenzer & Selten, 2001, p. 4).

No que concerne à utilização da mente como uma caixa de ferramentas adaptativa (*adaptive toolbox*), Gigerenzer (2001) descreve a mente como um conjunto de habilidades cognitivas que refletem tanto o resultado da evolução, como as experiências pessoais de uma pessoa dentro do seu ambiente específico. Uma caixa de ferramentas adaptativa envolve um conjunto de capacidades para memorizar, para reconhecer, para recordar, para localizar e seguir alguma coisa, bem como algumas habilidades sociais, como a imitação. É composta por blocos de construção (*building blocks*) para que as heurísticas – processos simplificados ou atalhos que conseguem produzir decisões eficientes – se possam compor. Trata-se de uma visão diferente para explicar a tomada de decisão: as heurísticas trabalham na dependência do ambiente em que operam. Assim, o comportamento é contingencial do ambiente o que pode conduzir a aparentes comportamentos inconstantes. Contudo, é na certeza do relacionamento que se estabelece entre a mente e o meio ambiente que está uma parte importante da evolução humana – a sua capacidade de adaptação.

De acordo com o avanço preconizado por Simon (1978, p. 356), “dois conceitos são centrais para caracterizar o conceito de racionalidade limitada: busca e *satisficing* [satisfazer suficientemente]. Se as alternativas para a escolha não forem fornecidas inicialmente ao decisor, então ele deve procurá-las”. Por conseguinte, o processo de escolha que permite satisfazer suficientemente assenta a sua ação em três fases: a primeira fase contempla uma busca sequencial de informação num mundo incerto, na qual o processo de pesquisa é modelado por etapas de aquisição de informação; a segunda fase impõe uma regra simples de paragem, como a seleção do primeiro facto que satisfaz as expectativas do decisor; e, a terceira fase corresponde à decisão propriamente dita (Gigerenzer & Selten, 2001). Note-se que o principal objetivo passa por promover a racionalidade limitada como a solução para compreender como os decisores decidem sem calcular a probabilidade e utilidade. De facto, a escolha poderá ser “realizada com um conjunto razoável de cálculos, utilizando informação muito incompleta, sem a necessidade de realizar o impossível, isto é, sem levar a cabo um processo de otimização” (Simon, 1978, p. 357).

1.3. Teoria dos Prospetos

No âmbito das teorias de decisão, a Teoria dos Prospetos procura enquadrar a forma como os decisores fazem escolhas arriscadas a partir de preferências intuitivas sem atender à racionalidade dessas preferências. Como as escolhas acarretam, muitas vezes, um grande nível de incerteza, não devemos procurar a escolha mais racional ou vantajosa, mas sim a escolha que surge como a mais tentadora dentro do quadro de expectativas criadas pelo decisor. Nesse sentido, Kahneman e Tversky (1979) desenvolveram um conjunto de pesquisas tendo apresentado “uma crítica à teoria da utilidade esperada enquanto modelo descritivo de tomada de decisão sob risco, desenvolvendo um modelo alternativo, designado de Teoria dos Prospetos” (p. 263). Esta nova teoria evidencia um conjunto de problemas no processo de escolha, revelando que as preferências das pessoas violam sistematicamente os axiomas da Teoria da Utilidade Esperada Subjetiva (a probabilidade e a utilidade) entre as opções de risco (Kahneman & Tversky, 1979).

Os decisores no mundo real não avaliam frequentemente os eventos incertos de acordo com as leis da probabilidade, nem de acordo com a maximização da utilidade esperada. Nesse sentido, Kahneman e Tversky (1979) demonstraram que as pessoas em situações que apresentam elevado grau de incerteza normalmente exploram princípios genéricos que contrariam sistematicamente as probabilidades. Enquanto na Teoria da Utilidade Esperada Subjetiva a utilidade de um ganho é aferida tendo em consideração as utilidades de dois estados de riqueza, sem atender ao facto de que perder traria mais constrangimentos do que a utilidade de ganhar a mesma quantia; no desenvolvimento da Teoria dos Prospetos os seus autores basearam-se num modelo psicofísico, o qual procurou estabelecer uma relação entre a mente e a matéria (McDermott, 1998). Nessa medida, se procuravam estudar o valor subjetivo da riqueza, deviam fazer perguntas diretas sobre a riqueza e não procurar indagar as pessoas sobre as mudanças de riqueza, uma vez que a distinção entre os ganhos e as perdas deveriam ser tidos em consideração. Conforme refere McDermott (1998, p. 18), “o objetivo é determinar quando é que uma alteração no estímulo físico é psicologicamente percebida pelo decisor como uma alteração sensorial”. Com efeito, as pessoas tendem a desvalorizar os resultados que são meramente prováveis em comparação com os resultados que são obtidos com certeza. Kahneman e Tversky (1979) consideram esta tendência como efeito de certeza, a qual contribui para uma atitude de aversão ao risco em escolhas que envolvem ganhos certos e uma atitude de propensão para o risco quando estão em causa escolhas que envolvem perdas certas. Assim, o que influencia o comportamento das pessoas não é o

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão resultado esperado de uma escolha, mas sim a sua reação diferente perante um quadro de ganhos ou perdas.

Segundo Kahneman e Tversky (1979), o processo de decisão compreende duas fases: uma primeira fase de edição (*editing*) e uma segunda fase de avaliação. A fase de edição constitui o efeito de enquadramento, na medida em que procura organizar e reformular as opções de escolha de modo a simplificar a fase de avaliação, enquanto a fase de avaliação incorpora uma função de valor e uma função de ponderação.

No que concerne ao efeito de enquadramento (*framing effects*), este procura demonstrar as grandes mudanças de preferência eventualmente suscitadas por variações irrelevantes no modo como um problema de escolha é estruturado e apresentado. Exemplo paradigmático foi o problema da Doença Asiática, proposto por Tversky e Kahneman (1981), no qual apresentaram o problema de duas formas distintas a dois grupos de pessoas (vd. Anexo 1).

Quanto à função de valor, a mesma consubstancia uma atitude de aversão ao risco no domínio dos ganhos e uma tendência para assumir o risco no domínio das perdas. Graficamente representada em forma de S, esta função é côncava no domínio dos ganhos (aversão ao risco) e convexa no domínio das perdas (propensão para o risco). Para além disso, temos de ter em consideração que os ganhos e as perdas são avaliados tendo em conta um ponto de referência neutro. Se tivermos em consideração resultados financeiros o ponto de referência usual é o *status quo*, mas pode variar atendendo aos fatores de comparação em questão. Assim, quando os resultados são melhores que o ponto de referência, estamos no domínio dos ganhos, pelo contrário, se os resultados forem piores que o ponto de referência, então, estamos no domínio das perdas (Levy, 1992; McDermott, Fowler, & Smirnov, 2008; Tversky & Kahneman, 1981). Relativamente à função de ponderação, esta “estabelece uma decisão não linear ponderada, independentemente da probabilidade normativa” (McDermott et al., 2008, p. 338), a qual alerta para a tendência de se sobrestimar as baixas probabilidades dos eventos e, por outro lado, para a tendência de se subestimar as médias e altas probabilidades.

Em suma, são três as grandes conclusões que se podem retirar da Teoria dos Prospektos: a primeira diz respeito à forma como um problema é apresentado ao decisor, na medida em que a sua apresentação pode modificar a escolha do decisor; a segunda aponta que um decisor tende a realizar os ganhos de forma prematura, bem como aumentar a sua exposição

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão ao risco numa tentativa de recuperar as perdas; e, em terceiro lugar, o sofrimento associado às perdas é superior à satisfação associada a um ganho de igual valor.

1.4. Heurísticas e Vieses

Aquando da tomada de decisão o ser humano é constantemente influenciado por diversos fatores, como a falta de tempo, a incompletude da informação ou mesmo a falta dela, bem como os seus próprios limites cognitivos. Nessa medida, recorrem a processos simplificados (atalhos cognitivos) na procura de uma opção que satisfaça as suas expectativas, sem atender à complexidade total do problema subjacente. Contudo, estes processos simplificados expõem o decisor a um conjunto de vieses cognitivos (erros de juízo) que atuam de forma inconsciente, os quais limitam e condicionam o comportamento do decisor. Assim, o conceito de heurística foi adotado com o objetivo de explicar as disparidades observadas entre os procedimentos estatísticos, considerados como estratégias racionais, e os verdadeiros processos do pensamento humano (Goldstein & Gigerenzer, 2002). Conforme referem Gigerenzer e Todd (1999) as heurísticas são processos que “usam um mínimo de tempo, conhecimento e processamento para fazer escolhas adaptativas em ambientes reais” (p. 14). São ferramentas que se revelam eficientes processadores num mundo incerto e permitem resolver problemas de um modo rápido e simples e, muitas vezes, com maior precisão que modelos complexos de otimização.

Tversky e Kahneman (1974) consideram que o uso de estratégias mentais, que podem ser tendenciosas, são fundamentais para o modo como formulamos juízos e tomamos decisões. Como consequência, desenvolveram um programa de investigação designado por heurísticas e vieses, no qual apresentam uma explicação cognitiva alternativa que evidencia como o erro interfere no julgamento do decisor, sem invocar a irracionalidade da ação humana. Tendo em conta que “muitas decisões são baseadas em crenças relativas a probabilidades de incerteza de eventos” (Tversky & Kahneman, 1974, p. 1124), os autores apontam uma nova ideia na qual os julgamentos são realizados com recurso às heurísticas (atalhos cognitivos). Para o efeito, referem que as pessoas confiam num número limitado de princípios heurísticos, os quais diminuem as tarefas complexas de determinação de probabilidades e de predição de valores, na procura de uma maior simplificação das operações de julgamento. Pese embora estes processos se apresentem bastante úteis na generalização das situações, inúmeras vezes conduzem a erros sistemáticos. Quando o modo de pensar sistemático é responsável por um erro no julgamento, este pode ser considerado uma ilusão cognitiva, não que seja errado ou irracional utilizar este tipo de estratégias

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão cognitivas. O que acontece é que as pessoas nem sempre utilizam a estratégia mais adequada ao momento, por isso a irracionalidade do decisor e as suas decisões erradas apresentam a mesma origem da racionalidade das decisões consideradas mais sábias (Tversky & Kahneman, 1974).

Através do programa heurísticas e vieses, Tversky e Kahneman (1974) apresentam três heurísticas simplificadoras do processo de decisão em condições de incerteza, como suporte para a maioria das nossas decisões: a heurística de disponibilidade, a heurística de representatividade e a heurística de ancoragem e ajustamento, às quais associam um conjunto de vieses.

A heurística de disponibilidade revela situações em que o decisor procura “avaliar a frequência e a probabilidade de determinado evento ocorrer, de acordo com a facilidade com que conseguimos trazer esses eventos para a mente” (Tversky & Kahneman, 1974, p. 1127). As pessoas recorrem à informação que é mais fácil recordar e, por esse motivo, “o viés pode ocorrer com maior frequência consoante a influência de fatores não relacionados com probabilidades ou frequência, tais como a familiaridade e a emoção causada pelos acontecimentos” (Rehak, Adams, & Belanger, 2010, p. 324).

A heurística de representatividade pode ser caracterizada pela procura de aspetos particulares de um evento probabilístico que correspondam a um caso típico ou a um estereótipo. Segundo Tversky e Kahneman (1974), a similaridade da descrição de estereótipos ignora tanto as probabilidades como as dúvidas acerca da veracidade da descrição. No entanto, esse julgamento é incorreto porque transgride um princípio básico da lógica: o acontecimento mais abrangente é necessariamente mais provável do que o facto mais específico, na medida em que o conjunto com a maior amplitude define todo o evento mais provável.

Relativamente à heurística de ancoragem e ajustamento, Tversky e Kahneman (1974) referem que “em muitas situações as pessoas realizam estimativas a partir de um valor inicial, que é ajustado para potenciar a resposta final” (p. 1128). Tendo em consideração os valores iniciais apresentados na formulação de um problema, mesmo que não representem uma estimativa muito plausível da situação, “inclinam” a estimativa final nessa direção. O princípio aqui plasmado indica que quando o decisor tem uma informação ou impressão na mente, mesmo que não acredite muito nela, tende a sentir o peso de uma sugestão e a atrair as suas impressões na direção dela, sendo essa a essência do fenómeno da ancoragem.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Em contraste com este programa, a visão da racionalidade ecológica enfatiza o facto de os decisores utilizarem heurísticas simples, tendo em consideração a sua capacidade de adaptação, bem como o facto de que conseguem explorar a estrutura de informação em ambientes naturais de decisão (Gigerenzer & Todd, 1999). Como consequência, identificaram uma nova classe de heurísticas, as heurísticas rápidas e frugais, que permitem às pessoas realizar escolhas mais acertadas, de forma mais célere e com pouca informação disponível, uma vez que atende e explora o conjunto de informação que está estruturada nos ambientes específicos (Todd & Gigerenzer, 2000). Para o efeito, suportam-se em três princípios básicos: a pesquisa de informação, a paragem de pesquisa de informação e a tomada de decisão. Estes princípios constituem-se como os elementos constitutivos (ou blocos fundamentais de construção; *building blocks*) das heurísticas rápidas e frugais que podem ser combinados de diversas formas. Segundo Todd e Gigerenzer (2000), estes elementos constitutivos podem ser agrupados de modo a formar classes de heurísticas, como as que se baseiam na ignorância, as que atendem a uma razão, as que eliminam modelos por categorização e as de satisfação para escolha sequencial. A heurística de reconhecimento, uma das que estiveram na génese do programa de pesquisa das heurísticas rápidas e frugais, configura um modelo simples no qual se apresentam duas possibilidades ao decisor. A decisão consiste em optar por uma de acordo com o conhecimento já antes adquirido, utilizando o mesmo critério. A escolha recai na opção que o decisor reconhecer em primeiro lugar (Todd & Gigerenzer, 2000).

De acordo com a visão destes autores, o conceito de *satisficing* proposto por Simon (1955) e as heurísticas rápidas e frugais são duas categorias sobrepostas mas diferentes de racionalidade limitada, na medida em que existem formas de *satisficing* que são rápidas e frugais e outras que se revelam computacionalmente irracionais; assim como existem algumas heurísticas rápidas e frugais que conduzem a opções sequenciais de decisão que satisfazem suficientemente.

As heurísticas cognitivas correspondem a estratégias que as pessoas utilizam no processo de tomada de decisão. Por um lado, são consideradas rápidas porque envolvem pouca estimativa e, por outro lado, são frugais porque ignoram informação. Segundo Todd (2001, p. 53) “a simplicidade é uma virtude e não uma maldição”. Com efeito, não se consideram nem boas nem más de per si e o seu desempenho é determinado por traços de informação provenientes do ambiente, como a baixa previsibilidade ou mesmo os sinais de redundância da informação (Goldstein & Gigerenzer, 2009). Importa salientar que a parte importante é

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

perceber que se trata de uma estratégia, uma ferramenta que permite sobreviver num mundo cheio de incertezas. Podemos pensar que se trata de uma segunda classe de estratégias inferiores que conduzem a uma consequente perda de precisão. No entanto, quando nem tudo é conhecido num mundo incerto e cheio de riscos, as heurísticas revelam-se caminhos virtuosos que conduzem as pessoas a tomar decisões mais precisas e rápidas. Atente-se que, num mundo real, o objetivo não passa por encontrar uma solução ótima porque não se consegue processar toda a informação disponível. Assim, uma boa heurística não é apenas rápida e frugal, pois também se considera uma boa heurística num contexto em que é aplicada a melhor (*take the best*), atendendo a outras estratégias mais complexas. Nesse sentido, escolher a melhor heurística revela-se um bom princípio porque permite ordenar as heurísticas de forma a escolher a melhor. De notar que a heurística não trabalha a todo o tempo, ela apenas trabalha se houver uma relação entre o ambiente e o facto do decisor ter pensado em algo (Goldstein et al., 2001).

A utilização de um número elevado de heurísticas especializadas atendendo ao meio ambiente também não se afigura uma solução adequada, na medida em que algumas heurísticas podem ser generalizáveis a vários domínios. Assim, “as heurísticas rápidas e frugais evitam esta armadilha pela sua própria simplicidade, o que lhes permite serem robustas quando confrontadas com a mudança ambiental e capacita-as para uma boa generalização a novas situações” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 736).

A exploração das propriedades das estruturas existentes no meio ambiente, a caixa de ferramentas adaptativa de uma pessoa, bem como as heurísticas, procuram ir ao encontro dos anseios da racionalidade limitada. Assim, o estudo das heurísticas e das incertezas do mundo permite que se pergunte de forma empírica quando é melhor ignorar a maior parte da informação disponível para se concentrar apenas numa única boa razão (*one-reason decision making*), ao invés de estabelecer uma complexa rede de trabalho cognitivo para analisar todas as variáveis em questão. E a surpresa é que, muitas vezes, em determinadas circunstâncias, um único bom argumento consegue um melhor desempenho, não apenas por ser mais simples e rápido, mas por ser mais preciso e preditivo que uma multiplicidade de equações matemáticas. Por outro lado, a caixa de ferramentas adaptativa de uma pessoa ou de uma cultura poderá condicionar o uso de uma heurística. Primeiro, quando é que se torna normativo confiar numa heurística e, segundo, como usar essa “capacidade de adaptação” para definir ferramentas estratégicas que os mais experientes podem usar para conseguir obter melhores decisões, bem como criar um ambiente favorável que permite que o uso de

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão certas estratégias cognitivas se tornem numa racionalidade ecológica (Gigerenzer, 2001; Goldstein & Gigerenzer, 2009).

1.5. A decisão em contexto naturalista

A *Naturalistic Decision Making* (Tomada de Decisão Naturalista; MDN), em conjunto com os programas desenvolvidos em torno das heurísticas, é uma abordagem de pesquisa que “maiores contributos tem dado, nas últimas duas décadas, para a compreensão da tomada de decisão no mundo” (Keller, Cokely, Katsikopoulos, & Wegwarth, 2010, p. 256). Esta abordagem representou um passo importante na procura de melhores resultados no processo de tomada de decisão em ambientes dinâmicos, uma vez que procurou compreender o desempenho cognitivo das pessoas em condições de incerteza num ambiente real específico (Nemeth & Klein, 2010).

A abordagem de pesquisa que se consubstancia na NDM é reconhecida por se sustentar em processos práticos, visando explorar a forma como as pessoas decidem na realidade. Para o efeito, “em vez de seguir os modelos formais da tomada de decisão, os primeiros investigadores de NDM começaram por desenvolver campos de pesquisa que visavam descobrir as estratégias utilizadas pelos decisores” (Nemeth & Klein, 2010, p. 1). O evento que lançou as bases para a organização desta comunidade de pesquisadores foi a primeira conferência de NDM realizada em Dayton, Ohio, em 1989, patrocinada pelo *Army Research Institute* (Lipshitz et al., 2001). Desde logo se evidenciou a perceção de que os processos de decisão atinentes à atividade diária dos decisores aconteciam de forma muito distinta da que era sustentada pela literatura, influenciados pelas investigações levadas a cabo por Klein (1989) e Rasmussen (1983). Tal facto envolve a “tentativa para compreender como é que as pessoas tomam decisões em contextos reais que são significativos e familiares para eles” (Lipshitz et al., 2001, p. 332).

No cerne desta teoria está na investigação em contexto natural/real, que procura investigar o modo como as pessoas tomam decisões complexas diante de situações que envolvem condições instáveis, tarefas mal definidas, pressão do tempo, incerteza, risco e consequências significativas em caso de erros (Lipshitz et al., 2001; Nemeth & Klein, 2010). “Em diversos domínios os decisores têm muitas vezes de lidar com situações que envolvem risco elevado. Condicionado pelo tempo e com várias alternativas de decisão plausíveis, o decisor utiliza a sua experiência para identificar rapidamente a reação típica” (Schraagen, Klein, & Hoffman, 2008, p. 4). Importa referir que a NDM não tem apenas como objetivo

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

estudar a tomada de decisão, uma vez que procura também avaliar os contextos reais e as exigências que estes colocam aos decisores para conseguirem desempenhar a tarefa de forma eficaz e segura. Conforme salientam Nemeth e Klein (2010), a introdução da noção de *satisficing*, que decorre do trabalho desenvolvido por Simon (1955) e que constitui um dos elementos fundadores da abordagem NDM, permite que as pessoas e as organizações enquadradas em ambientes complexos consigam encontrar soluções que satisfaçam suficientemente quando melhores respostas não podem ser obtidas. Tendo por base a investigação realizada por Klein (1989) com comandantes de bombeiros, os decisores não agem de acordo com as teorias tradicionais, na medida em que muito do esforço é dedicado à avaliação da situação ou à descoberta da natureza do problema. Por outro lado, as opções simples são avaliadas sequencialmente com recurso a simulações de resultados mentais, sendo as opções tidas em consideração se conduzirem a resultados satisfatórios em vez de ótimos (Orasanu & Connolly, 1995).

Outro aspeto que deve ser tido em conta nas investigações que seguem esta abordagem é a utilização de decisores muito experientes e capazes, pois tal enquadramento de pesquisa procura conhecer os processos cognitivos dos peritos (Lipshitz et al., 2001). Tendo em conta que a ênfase da pesquisa é a experiência, as investigações levadas a cabo desde a conferência de Dayton (1989) valorizam a experiência e o conhecimento especializado evidenciado pelos decisores proficientes, procurando conhecer os mecanismos cognitivos que permitam desenvolver a capacidade de decisão num ambiente específico (Elliot, 2005). Nessa perspetiva, consideram-se os decisores muito experientes e capazes, na medida em que se procura aprender com quem na realidade percebe do assunto. Esta abordagem procura valorizar a experiência e o conhecimento do decisor competente, procurando os mecanismos que permitem que as experiências se transformem num aumento da capacidade de decisão. Segundo Phillips, Klein e Sieck (2004), a definição de *expert* (perito) engloba as pessoas que conseguem desempenhos excecionais em determinados domínios específicos. Por sua vez, Rosen, Salas, Lyons e Fiore (2008) entendem que o conceito de perito pode ser definido como conhecimento acumulado por meio da experiência, mas também através da adoção de estratégias de adaptação mais eficazes. Já Glaser e Chi (in Elliot, 2005) elencaram um conjunto de características comumente associadas ao desempenho de um perito:

A perícia é específica de um determinado domínio; os peritos tendem a construir e a recorrer a padrões; são mais rápidos e cometem menos erros; têm memória superior

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

nos seus domínios, assim como os estímulos ambientais representam ajudas para estimular a memória; consideram e representam um problema a um nível mais profundo; apesar de gastarem mais tempo para entender o problema, conseguem definir caminhos mais eficientes para resolvê-los; possuem boas capacidades de autoavaliação; bem como apresentam refinadas habilidades perceptivas. (p. 20)

Essencial neste contexto é aprender com decisores capazes e experientes, porquanto a NDM procura que os decisores melhorem o seu desempenho por meio de programas de treino e sistemas de suporte à decisão e, em simultâneo, procura auxiliar os mais novos a desenvolver um maior número de competências, uma vez que as características dos peritos permitem ver o que é invisível para as outras pessoas (Elliot, 2005).

De salientar que a abordagem evidenciada pela NDM se afasta das teorias sobre vieses cognitivos, pois as estratégias de simplificação utilizadas nesta abordagem são fruto da experiência acumulada. Conforme referem Gore, Banks, Millward e Kyriakidou (2006), enquanto para outras abordagens os vieses e as heurísticas aparecem como um desvio em relação ao comportamento decisório considerado correto, na NDM procuram-se os mecanismos cognitivos que apontam uma melhor compreensão dos processos decisórios. Desse modo, podemos acrescentar que a primeira orientação se sustenta numa busca que procura entender como os decisores tomam decisões erradas e a segunda em como os decisores decidem corretamente. O estudo empírico realizado por Klein (1989) demonstra que a utilização de heurísticas está associada a altos índices de acerto no caso dos decisores experientes o que representa uma maneira de lidar com pressões de tempo e de risco. Conforme refere Klein (2008), as pessoas não decidem comparando numa mesma dimensão opções alternativas por si geradas, não geram probabilidades nem realizam estimativas de utilidade, antes “utilizam experiências anteriores para categorizar rapidamente as situações” (p. 457). Efetivamente, os peritos tiram partido de experiências prévias para atribuir sentido às atuais situações, visando prever o sucesso de uma decisão para obter uma solução (Elliot, 2005).

Aspeto também considerado fundamental para os investigadores provenientes da linha preconizada pela conferência de Dayton (1989) é a macro cognição (Klein & Hoffman, 2008; Schraagen et al., 2008). A “macro cognição é o estudo das adaptações cognitivas à realidade” (Schraagen et al., 2008, p. 9). Dessa forma, é possível afirmar que se trata do

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

conjunto de funções cognitivas que despontam em ambientes complexos, porquanto comporta funções essenciais como a tomada de decisão, a criação de sentido, o planeamento, a adaptação ou a reformulação do planeamento, a deteção de problemas e a coordenação. A busca de um melhor entendimento sobre o modo como os decisores enfrentam situações complexas pode constituir um virtuoso caminho de pesquisa em ambiente natural, pois tais oportunidades de pesquisa podem facilitar a compreensão dos aspetos macro que afetam a tomada de decisão nas organizações, bem como a forma como os vários contextos organizacionais condicionam ou não o processo decisório.

Por outro lado, este cenário mais realístico do processo difere em larga medida das formas mais tradicionais de investigação, em que a simulação de tarefas, num quadro em que não existem consequências reais para o decisor, não contribui para compreender o modo como as pessoas decidem em ambientes complexos. Contudo, Salas, Prince, Baker e Shrestha (in Lipshitz et al., 2001) argumentam que a NDM tanto pode e deve ser estudada em ambiente simulado como em ambiente natural, embora seja necessário reproduzir algumas características contextuais de fenómenos que comumente acontecem no mundo real.

A simulação pode ser definida como um modelo que reflete as características centrais de um sistema, processo ou ambiente (Kleiboer, 1997). Além disso, as tarefas simuladas provocam um tipo de comportamento que é semelhante ao que pode ser observado em ambiente real, mas sem o risco inerente à situação e ao ambiente específico vivido (Lipshitz et al., 2001). Assim, é possível observar as reações dos decisores quando confrontados com situações complexas que envolvem condições instáveis, de tempo, risco e incerteza.

Atendendo à sua evolução histórica, a simulação foi utilizada pela primeira vez em contexto militar, quando em 1798 o Exército Prussiano simulou um jogo de guerra baseado em fenómenos sociais para treinar os seus oficiais (Kleiboer, 1997). Esta simulação ganhou créditos no mundo militar, o que possibilitou o seu desenvolvimento, bem como a sua utilização como instrumento de planeamento pelo Exército Alemão antes da I Guerra Mundial (Allen, 1989). De referir ainda que este processo baseado na simulação de um jogo de guerra foi adotado pelo Exército dos Estados Unidos da América depois da II Guerra Mundial, mas só se tornou efetivamente popular com o uso do computador, em muito devido à facilidade que o mesmo proporcionou na realização de cálculos complexos.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Tendo em conta as possibilidades que a simulação encerra, Reibstein e Chussil (1999) apontam dois tipos de simulação: para treino ou para análise de inteligência. Quanto à simulação para treino, o objetivo passa por criar um cenário no qual os alunos são submetidos a um ambiente simulado onde têm de tomar decisões com base na informação que lhes é transmitida. Já a simulação para análise da inteligência, o objetivo passa por criar cenários hipotéticos nos quais os decisores fazem opções. Se em relação à primeira a mais valia é a possibilidade da simulação se tornar uma poderosa ferramenta de ensino, a segunda permite compreender a dinâmica do processo, de modo a proporcionar um conhecimento mais profundo sobre o mesmo. Definitivamente, a utilização da simulação acarreta um conjunto de vantagens como o rigor, o custo associado e a possibilidade de serem realizadas num ambiente reservado. Com efeito, esta possibilidade de realizar experiências em ambiente simulado permite uma comparação com os resultados reais de forma a potenciar a confiança num modelo existente ou a aperfeiçoá-lo (Reibstein & Chussil, 1999).

Uma área onde a simulação assume papel fundamental é a área da aviação, onde o recurso a simuladores constitui uma ferramenta essencial na preparação dos pilotos para a função (Orasanu & Fischer, in Lipshitz et al., 2001). Nessa medida, o uso dos simuladores de alta-fidelidade reproduz com extremo realismo uma aeronave e as condições de voo que comumente se encontram para que as pessoas submetidas à experiência adquiram as competências necessárias para operar em ambientes complexos. Como benefícios, podemos referir o aspeto económico que reduz significativamente os custos do treino, uma vez que possibilita a repetição das manobras tantas vezes quantas forem necessárias. Por outro lado, surge o aspeto cognitivo, que permite que o decisor enfrente o ambiente simulado num clima de maior tranquilidade, permitindo aumentar os níveis de concentração e trabalhar aspetos menos fortes numa situação isenta de risco.

A enfermagem, por exemplo, é outra área que considera o uso da simulação vantajosa, na medida em que procura “imitar as particularidades de uma determinada situação clínica, ambicionando uma melhor compreensão e gestão dessa situação em contexto real (...) proporcionando a [simulação] de alta-fidelidade um elevado grau de interatividade e realismo para o [decisor]” (Baptista, Martins, Pereira, & Mazzo, 2014, p. 136). Com efeito, um pessoa pode simular uma situação quantas vezes forem necessárias para que o decisor se sinta confiante sem ter medo de errar e/ou provocar danos ao doente (Reilly & Spratt, in Baptista et al., 2014). Pese embora os decisores tenham consciência que estão perante uma situação simulada, sem que se consiga simular tudo o que poderia suceder na realidade, eles

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão concordam que a experiência realizada em ambiente simulado é realista e que provoca níveis de *stress* e ansiedade semelhantes aos vividos na realidade (Baptista et al., 2014).

1.5.1. O modelo da Primeira Opção Reconhecida, a incerteza e o erro

No início dos anos 1990, Lipshitz enquadrou um conjunto de modelos de tomada de decisão que haviam sido propostos por uma comunidade emergente de investigadores com base na abordagem proposta pela NDM (Lipshitz et al., 2001). Todos os modelos apresentavam semelhanças familiares, destacando-se o modelo *Recognition-Primed Decision* (Primeira Opção Reconhecida; RPD), desenvolvido por Klein (1989) e que se tornou o modelo protótipo. Efetivamente este modelo visa demonstrar como a experiência poderá ser utilizada pelos decisores para evitar as limitações causadas pelos modelos analíticos da tomada de decisão, isto é, sem ter de comparar opções.

Na sua génese o modelo RPD encontra um decisor que utiliza a sua experiência na forma de um repertório de padrões (Klein, 2008). Os padrões descrevem os fatores causais primários a operar na situação em causa, destacando as pistas mais significativas, fornecem expectativas e identificam objetivos plausíveis. Quando as pessoas necessitam de tomar decisões podem rapidamente efetuar a correspondência entre a situação presente e os padrões aprendidos. Desse modo, se encontrarem uma clara correspondência podem desenvolver o curso de ação mais típico que estabeleceram com recurso ao padrão. Contudo, este modelo não segue apenas a correspondência entre padrões. Outro método utilizado passa pela avaliação de uma ação em curso, com recurso à elaboração de simulações mentais que procuram analisar a evolução da ação no caso em concreto. Assim, se a solução simulada mentalmente for plausível, o decisor pode iniciar a ação, caso contrário, o decisor pode tentar adaptar essa ação ou mesmo considerar outras soluções menos típicas até conseguir encontrar uma solução razoável que resulte. Se porventura descobre uma falha, essa ação deverá ser abandonada em detrimento de uma nova solução que, não sendo ótima, será exequível. Com base no exposto, podemos concluir que “o modelo RPD é uma combinação de intuição e análise. O reconhecimento de padrões representa o fragmento intuitivo e a simulação mental o fragmento consciente, deliberativo e analítico” (Klein, 2008, p. 458).

Outro aspeto a ter em consideração para além do modelo RPD é o modo como os decisores lidam com a incerteza. Componente essencial do processo de tomada de decisão, a incerteza pode interferir com a estratégia utilizada pelo decisor. Lipshitz e Strauss (in Lipshitz et al., 2001, p. 337) definem a incerteza como “um sentimento de dúvida que

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão bloqueia ou atrasa a ação”. Com base nesta definição, Lipshitz e Strauss identificaram três principais formas de incerteza em relatórios retrospectivos de tomada de decisão em condições incertas: compreensão inadequada; falta de informação; e, conflito de alternativas (Lipshitz et al., 2001). A forma como o decisor conceptualiza a incerteza ou mesmo como lida ou gere a situação incerta tem assumido particular importância na abordagem NDM. Na verdade, para lidar com situações de incerteza as pessoas tendem a confiar em regras simples que se adaptam às circunstâncias de modo a reduzir o processamento sistemático de informações e tomar decisões. A heurística RAWFS (*Reduction, Assumption based reasoning, Weighing pros and cons, Forestalling, and Suppression*) sugeria que se utilizasse de forma sequencial cinco estratégias para encarar situações de incerteza (Lipshitz et al., 2001). Assim, Lipshitz e Strauss (in Lipshitz et al., 2001) sugerem que os decisores adotem as seguintes estratégias para lidar com a incerteza:

Redução da incerteza (por exemplo, através da recolha de informação adicional); recurso a raciocínio baseado em suposição (por exemplo, através do preenchimento de lacunas no conhecimento, fazendo suposições que vão além de dados diretamente disponíveis); avaliação de prós e contras (de pelo menos duas alternativas concorrentes); prevenção de situações inesperadas (o desenvolvimento de uma resposta adequada ou a capacidade de resposta antecipada a contingências indesejáveis) e a supressão da incerteza (por exemplo, ignorando dúvidas e/ou informações conflitantes). (p. 338)

Outro ponto importante na NDM diz respeito à interpretação do erro no processo de tomada de decisão. De facto, a incerteza está estreitamente ligada ao erro, na medida em que quanto maior for o grau de incerteza, maior será a probabilidade de o decisor cometer um erro. De acordo com os investigadores, o erro é um conceito útil pois serve como um sinalizador que alerta para as possibilidades existentes em melhorar o desempenho do decisor. Em vez de entender o erro como o fundamento para os maus resultados obtidos, os pesquisadores naturalistas aprenderam a examinar o erro para iniciar uma investigação. Nesse sentido, a suscetibilidade de atribuir o erro a estratégias de raciocínio defeituosas é menor, preferindo utilizar o erro como um indicador que resulta de uma pobre formação e treino, ou mesmo de demandas organizacionais disfuncionais (Lipshitz et al., 2001).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

De acordo com Klein (1998), os erros não devem ser atribuídos ao raciocínio imperfeito. Pese embora os decisores se apercebam dos sinais que os problemas subjacentes às situações emitem, eles não valorizam a sua importância. Na verdade, não se trata de um raciocínio imperfeito, mas sim de um raciocínio incompleto, que conduz a um mau julgamento. Com efeito, a falta de experiência do decisor, o equívoco da simulação mental e a falta de informação contribuem decisivamente para categorizar os erros e mostrar que são edificados passo a passo e de forma impercetível na mente dos decisores que os arquitetam. Os dois primeiros resultam do processo cognitivo do decisor, enquanto a falta de informação é consequência direta do contexto que envolve a decisão. Em suma, o erro não deve ser visto como um problema em si mesmo, mas antes como uma oportunidade de aprendizagem, de criatividade ou inovação (Lipshitz et al., 2001).

2. O papel das emoções

As emoções têm sido encaradas ao longo do tempo como um fator perturbador do pensamento, do raciocínio e que, no caso específico da tomada de decisão, poderia prejudicar o processamento da informação que auxilia o decisor. De acordo com esta visão mais tradicional, o afeto é considerado um fator negativo que procura subverter o julgamento racional e as atitudes. No entanto, com o avanço da pesquisa psicológica nas últimas décadas, esta visão acerca da influência do afeto nas atitudes e na tomada de decisão modificou-se, tornando-se agora evidente que este é muitas das vezes útil e essencial como componente de uma resposta social adaptativa (Forgas, 2003).

Até determinado momento, os investigadores da tomada de decisão assumiam que os decisores avaliavam as consequências das suas decisões de modo a excluir as emoções ou eventuais distorções consequentes, recorrendo frequentemente à lógica e a princípios de utilidade de modo a potenciar a solução escolhida. Segundo Loewenstein e Lerner (2003) as teorias convencionais incluíam apenas as emoções esperadas, descurando a importância das emoções imediatas, aquelas que são vividas aquando da decisão. Deste modo, para compreender os diferentes papéis desempenhados pelas emoções na tomada de decisão importa distinguir as diferentes conformações pelas quais as emoções influenciam o processo de decisão. Em primeiro lugar, encontramos o prenúncio de consequências emocionais associadas aos resultados. Atendendo aos modelos de tomada de decisão, como a utilidade esperada, estes assumem que as pessoas procuram antecipar as consequências emocionais associadas aos rumos alternativos de ação para selecionar as ações que maximizem as emoções positivas e minimizem as negativas. Em segundo lugar, temos a

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

influência das emoções imediatas no processo de decisão. Por um lado, podem influenciar indiretamente a decisão ao alterar a percepção do decisor das probabilidades ou dos resultados, bem como das pistas mais relevantes. Por outro lado, podem alterar diretamente o comportamento do decisor, dado que a intensidade da emoção pode destruir o autocontrole essencial à tomada racional de decisão (Loewenstein & Lerner, 2003). Salienta Hanoch (2002, p. 7) que “as emoções funcionam como um mecanismo de processamento de informação com a sua lógica interna, trabalhando em conjunto com o cálculo racional”, o que possibilita a apreensão de aspetos essenciais da realidade. Pese embora sejam consideradas essenciais ao processo, constituem-se como uma fonte potencial de viés. As emoções expectáveis podem conduzir a erros de decisão, na medida em que os decisores estão vulneráveis a erros sistemáticos ao profetizar o seu estado anímico futuro. Já as emoções imediatas podem produzir erros ao distorcer o julgamento em virtude do próprio interesse dos decisores. Contudo, conforme referem Loewenstein e Lerner (2003), estes potenciais vieses devem ser ponderados face às funções fundamentais que servem, como a definição de objetivos e a introdução de relevantes e compreensíveis instintos.

Investigações realizadas por Damásio e os seus colaboradores demonstraram que as emoções desempenham um papel fundamental no processo de tomada de decisão, na medida em que não constituem um obstáculo para o funcionamento da razão (Damásio, 2005; Markic, 2009). Defendem os autores que a decisão é tomada por duas vias: a primeira através do raciocínio que avalia a situação, que faz um levantamento das opções e avalia as consequências; a segunda pela percepção da situação que ativa experiências emocionais vivenciadas anteriormente em situações semelhantes. Estas situações estão associadas ao marcador somático que se traduz numa sensação corporal, o estado somático como marca ou mecanismo automatizado que se ativa perante situações semelhantes a outras já vividas. Segundo Damásio (2005, p. 186) “os marcadores somáticos são um caso especial do uso de sentimentos que foram criados a partir de emoções secundárias. Estas emoções e sentimentos foram ligados, por via da aprendizagem, a certos tipos de resultados futuros ligados a determinados cenários”. Este mecanismo automático orienta a tomada de decisão, na medida em que quando há necessidade de decidir, existem experiências emocionais, estados somáticos que são ativados que atuam como sinal de alarme, levando à rejeição da escolha; ou, pelo contrário, funcionando como um incentivo, levando à adoção da escolha. Sem estes marcadores a razão perderia tempo a analisar a situação, não podendo analisar todas as alternativas disponíveis.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Mosier e Fischer (2009) referem que o afeto determina as estratégias cognitivas das pessoas. Com efeito, distinguem o afeto integral do acidental. O integral respeita a respostas emocionais que são obtidas mediante a decisão em si ou em virtude das possíveis consequências. O afeto acidental reporta-se às emoções que o decisor dirige para a decisão não apresentando qualquer relação com a tarefa. Quanto às decisões em contexto naturalístico, indicam dois tipos de influências. Por um lado, o afeto poderá limitar a pesquisa de informação; por outro lado, poderá conduzir à integração da informação de modo a avaliar a situação em causa. Efetivamente, os decisores podem avaliar a maior quantidade de informação disponível, mas os padrões identificados e a lógica das decisões serão fundamentadas com recurso a temas afetivos coerentes.

O afeto também pode interferir com a interpretação da informação disponível em contexto operacional. Nesse sentido, as pessoas influenciadas por estados afetivos particulares podem bloquear numa situação de interpretação e ação congruentes com o seu estado. Assim, um estado de raiva está associado à perceção de controlo sobre a situação, enquanto um estado de medo e ansiedade está relacionado com a perceção de que a situação está fora de controlo. Por conseguinte, a raiva poderá encorajar uma forma de culpa, na medida em que os decisores se focam na responsabilidade e na retribuição em detrimento da resolução da situação. Por sua vez, o medo e a ansiedade podem conduzir o decisor para uma situação de autoproteção e segurança (Mosier & Fischer, 2009).

Com base na relação que se estabelece entre as emoções e os peritos, a literatura existente levanta três possibilidades: a primeira revela que os peritos são influenciados pelas emoções como qualquer pessoa comum; a segunda refere a possibilidade de os peritos, no seu domínio, serem imunes às emoções; e, por fim, as emoções não devem ser vistas como algo negativo, uma vez que produzem informações válidas para a tarefa (Mosier & Fischer, 2010). Relativamente à primeira possibilidade, estudos demonstram que os peritos se deixam influenciar pelas emoções, ainda que estas não sejam relevantes para a realização da tarefa. No entanto, também demonstram que os especialistas “tendem a usar automatismos como heurísticas, em substituição da procura e processamento de informação de vigilância” (Mosier & Fischer, 2010, p. 245). A segunda possibilidade considera as emoções enquanto distratores do pensamento racional e deliberado. Contudo, fruto de um forte sentido de responsabilidade, os peritos conseguem manter a motivação necessária para não serem influenciados no processo de decisão. Por fim, e tendo em consideração as evidências do campo das neurociências, os peritos mostram-se sensíveis a informações relevantes para a

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão tarefa, na medida em que procuram identificar as emoções que não são essenciais de modo a prevenir o seu impacto na decisão (Mosier & Fischer, 2010).

3. A atuação policial

3.1. A polícia e a atividade policial

A ausência de um poder que assegurasse a existência pacífica do homem marcou o período que antecede a formação dos Estados. O designado estado de natureza é um período caracterizado por uma apreciação pessimista do homem, cuja principal motivação dos seus comportamentos é a preservação da própria vida. Na conceção de Hobbes (in Amaral, 2010), o estado de natureza define-se pela existência de conflitos permanentes, pois o homem só se impõe pela força, na medida em que só pertence a cada um aquilo que o próprio é capaz de conseguir e enquanto for capaz de o conservar. Apesar de nascerem livres e iguais, todos são potencialmente uma ameaça e não existem garantias de uma convivência comum sem que a lei do mais forte se imponha. Não existem leis e cada um segue a lei natural segundo os ditames da sua própria razão (Amaral, 2010).

Fruto da necessidade de implementar condições para ultrapassar a mera sobrevivência, os homens decidem estabelecer um pacto através do qual abdicam de uma parte dos seus direitos com o objetivo de construir um poder político forte que estabeleça um ambiente de paz propício à fomentação de relações sociais de ajuda mútua. Este contrato social representa a renúncia definitiva do poder ilimitado que cada um faz a favor do Estado, tendo em vista a manutenção da ordem e da estabilidade social. Por força deste contrato, a segurança passa a ser considerada como uma das tarefas do Estado que está ao serviço das pessoas e do livre exercício dos seus direitos pessoais, libertos de ameaças (Amaral, 2010).

A polícia constitui a face mais visível da autoridade coletiva instituída pelo Estado e, desse modo, representa a forma como a autoridade coletiva exerce o seu poder. Conforme se depreende, a polícia está fortemente relacionada com o exercício do poder político, procurando desenvolver o controlo social de forma mais racional, mas com capacidade para utilizar a força caso se revele necessário (Bayley, 2006). Contudo, a ideia de polícia não se reduz ao mero controlo da sociedade, à vigilância que exerce ou à luta que desenvolve contra o crime. Vários autores têm contribuído para trazer significado às discussões levantadas sobre o que a polícia faz, como se desenvolve o policiamento operacional e como as várias conceções de policiamento produzem resultados, sejam eles intencionais ou não (Greene, 2014).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Segundo Reiner (2010, p. 7), “as tarefas policiais surgem em situações de emergência, geralmente com um elemento de conflito social, ou pelo menos potencial”. Este desiderato evidencia a polícia como uma guardiã da sociedade e da cidadania, na medida em que procura a sã convivência dos seus membros, procurando responder aos mais diferentes tipos de problemas, estejam eles associados à manutenção ou reposição da ordem ou outros de apoio social. Contudo, nem sempre consegue corresponder a todas as expectativas em virtude da sua natureza. O mesmo autor considera que um “bom policiamento tem sido muitas vezes considerado como a arte de lidar com o problema em concreto sem recurso à coerção, recorrendo a hábeis táticas verbais” (Reiner, 2010, p. 8).

Para Monjardet (2002) a polícia é uma organização que se destaca por ser um órgão executor que está ao serviço do poder político, como instrumento da sua autoridade em prol dos interesses coletivos. Porque a organização da sociedade não se consegue sem a influência de condutas alheias, o uso legítimo da força faz parte do seu quadro de atribuições, mas isso não significa que todas as decisões tenham de ser impostas pela força. Pelo contrário, pretende-se que a vida em sociedade seja regida por princípios livremente acolhidos por todos, num clima de obediência geral que não coloque o bem comum em causa.

“Uma sociedade livre não pode dispensar um certo nível de ordem, ou ainda, de previsibilidade, nas trocas quotidianas” (Monet, 2001, p. 29). Por conseguinte, Monet considera que a polícia constitui um fator de civilidade, porquanto se trata de uma organização que tem o encargo de conter os conflitos sociais, tendo sempre presente o princípio de atuação alicerçado no bem-estar geral. Efetivamente a atuação policial deve estar adaptada às exigências da sociedade, devidamente orientada para os problemas que possam desencadear potenciais focos de conflito relacionados com a desordem e a incivilidade. Contudo, este modo de atuação exige o esforço conjunto desenvolvido entre a sociedade e a polícia para identificar as suas preocupações e os seus problemas.

No que concerne ao elemento policial, ele pode ser definido como um cidadão qualificado que emerge do conjunto de cidadãos que compõem a sociedade. Como representante da autoridade, assume uma dimensão pedagógica na sua forma de agir, bem como deve ter uma conduta antagónica à da pessoa suspeita de ter praticado um ilícito, procurando garantir o princípio de que não se “ensina a respeitar desrespeitando” (Balestreri, 1998, pp. 9-10).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Para compreender melhor a atividade que a polícia desenvolve, importa referir que os elementos policiais prestam todo o apoio necessário tendo em vista a salvaguarda dos direitos dos cidadãos. Este apoio pode passar pela prestação de informações, recomendações ou outro tipo de serviços que, à partida, não seriam tarefas iminentemente de cariz policial. No entanto, são as solicitações dos cidadãos que limitam a autonomia da polícia e direcionam a atividade policial para a “resolução de todos os tipos de emergências” (Waddington, 1993, p. 9). De salientar que o âmbito de atuação da polícia nas sociedades modernas se rege por elevados padrões de conduta ético-jurídicos e pelo respeito pelos direitos fundamentais que preservam a dignidade da pessoa. Conforme se depreende, os elementos policiais que atuam nos mais variados contextos são, na sua essência, “observadores sociais de mundos em mudança, a uma escala local e a uma escala global” (Durão, 2008, p. 383). Note-se que à medida que a sociedade progride, os modelos e as estruturas existentes tendem a ajustar-se às realidades percecionadas com maior ou menor sucesso tendo em consideração a sua própria capacidade de adaptação aos desafios que se apresentam. Por conseguinte, a polícia, enquanto organização sempre presente, também percorre este caminho de constante atualização, na medida em que procura corresponder aos anseios da coletividade. Contudo, com base nos estudos realizados, Manning (in Durão, 2008, p. 385) afirma “que o mandato policial é impossível de definir, de gerir e, até certo ponto, de controlar. Nesse vasto e ilimitado campo de atuação da ordem e segurança nas cidades, tudo é potencialmente assunto de polícia”.

Tendo em consideração as aspirações e os anseios da população, o facto de se ter uma polícia com preocupações tendencialmente legalistas não ajuda na construção de uma relação de confiança. Nesse pressuposto, iniciou-se uma discussão nos finais dos anos 1960 acerca do papel da polícia que culminou na adoção de um tipo de policiamento mais próximo da população (Durão, 2008). Esta nova filosofia de policiamento permitiu desenvolver ações mais próximas dos cidadãos, prestando um apoio dirigido para os conflitos sociais mais prementes, nos quais o elemento policial tem a possibilidade de gerir e encontrar as soluções para os casos em concreto.

Assente num quadro democrático, o papel da polícia passa, essencialmente, por responder às necessidades sentidas pela coletividade, procurando enquadrar, por um lado, o quadro legal vigente e, por outro lado, os valores ético-sociais que lhe estão subjacentes. Com efeito, absorveu atividades de cariz social nas quais assume um papel fundamental para o equilíbrio da sociedade. A atividade mais visível da polícia traduz-se no policiamento que

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão procura regular a sociedade. Fruto da sua atuação em vários contextos sociais, os seus esforços tanto podem ser dirigidos para resolver um problema específico (e.g., furto, roubo ou controlo de tráfego), bem como o resultado desses esforços podem traduzir-se no incremento da confiança entre a sociedade e a polícia (Greene, 2014).

O policiamento hodierno, sustentado por uma forte componente tecnológica, é um policiamento amigável para o cidadão, que procura resolver problemas e passou a ter uma abordagem mais específica em relação à criminalidade. Nessa medida, a maioria dos elementos policiais passam mais tempo a prestar apoio à população do que a lutar contra o crime (Greene, 2014).

3.2. A discricionariedade policial

A discricionariedade policial está intrinsecamente relacionada com um maior ou menor grau de autonomia e liberdade no exercício das suas competências. Note-se que esta temática não é particularmente consensual e tem suscitado inúmeras resistências quanto à sua oportunidade ou conveniência. Contudo, deve atender-se que não há elemento que exerça competências de polícia que não possua

uma maior ou menor liberdade de conformação na aplicação da lei ao caso concreto, como forma de garantir a medida adequada no momento oportuno e, assim, não só a eficácia da atuação policial, como também a justiça do caso concreto. (Sousa, 2009, p. 215)

Muitas vezes as circunstâncias do caso concreto obrigam a que o elemento policial procure o momento exato da intervenção, o que implica alguma liberdade de escolha quanto ao tipo e ao modo de agir.

Atendendo à sua natureza sociológica, a discricionariedade pode ser entendida como um “espaço de liberdade [de] que goza a ação concreta da polícia e que ultrapassa largamente as margens dentro das quais a lei permite a intervenção de considerações de oportunidades da polícia” (Dias & Andrade, 1984, p. 446). Se olharmos para a polícia enquanto organização verificamos que a decisão de aplicar a lei em determinados momentos e em determinadas circunstâncias constitui um modo eficaz de alcançar os objetivos a que a polícia se propõe (Klockars, 1985). Salienta-se que, mais do que aplicar a lei, a principal preocupação da polícia reside na manutenção da ordem o que motiva uma definição das prioridades de

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão atuação, “fortemente condicionadas pela natureza, qualidade e quantidade dos recursos existentes” (Leitão, 2007, p. 590).

Segundo Bittner (1970) os elementos policiais são os elementos da administração pública que gozam de um maior grau de discricionariedade quando se deparam com algum tipo de infração. Muitas vezes, em nome de um superior interesse público, a sociedade reclama que se adotem mecanismos de intervenção que minimizem uma atuação policial demasiado legalista. De notar que uma aplicação “cega” das normas jurídicas emanadas pelo poder político, mais do que pretender a mera regulação da vida em sociedade, poderá suscitar um sentimento de que se está a tentar impor as leis de forma despropositada sem atender ao espírito da sua criação e sem que haja ligação com as exigências e necessidades reais que a vida quotidiana apresenta.

Na verdade, o desrespeito de uma regra de trânsito poderá não ter o mesmo significado se a conduta do respetivo infrator se verificar numa via com tráfego intenso ou numa via isolada onde quase não circulam veículos. Por outro lado, também se deve ter em atenção as circunstâncias em que a infração foi cometida, isto é, se estamos na presença de alguma emergência relacionada com a vida ou a saúde de alguma pessoa ou outra ocorrência que se enquadre numa situação de exceção, ou então uma situação considerada mais grave atendendo ao grau de censurabilidade social aplicado ao caso concreto. A esse respeito, se considerarmos uma situação de elevada censurabilidade social podemos afirmar que “o respeito pela lei e pelos deveres funcionais limita significativamente a possibilidade de escolha, a tal ponto que em muitos casos exclui o próprio poder discricionário” (Sousa, 2009, p. 221). Efetivamente, o papel desempenhado pelo elemento policial interveniente assume grande importância porque é ele que faz a mediação entre a insensibilidade da lei e as situações concretas da vida real (Leitão, 2007; Monjardet, 2002). De notar que, quando chamados a intervir, os elementos policiais mais do que adotar um estilo dominado pela mera aplicação da lei à situação em concreto, procuram adotar uma postura própria de manutenção de paz, enformada por um espírito que visa estabelecer um equilíbrio de sã convivência social (Banton, 1964; Bayley, 1994).

Sendo a discricionariedade uma das principais características da ação policial, os elementos policiais são um elo importante na sua prática, devendo ela exercer-se “segundo os deveres próprios da função, isto é, no mais escrupuloso respeito pelos deveres do bom exercício da função” (Sousa, 2009, p. 221). Com efeito, podemos questionar qual das situações terá tido maior influência no seu exercício: se a questão formal, relacionada com a

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão formação e demais cursos frequentados durante a função; se o saber prático, adquirido com a experiência quotidiana desenvolvida no exercício das funções e frequentemente influenciada pelos elementos mais antigos na função. Para Monjardet (2002) a heterogeneidade de saberes acumulados contribui decisivamente para a difusão de um vasto leque de competências, o que poderá ajudar na congregação de esforços de modo a que todos sejam úteis para o conjunto. Refere ainda que a atividade policial está intrinsecamente ligada à imprevisibilidade, atendendo à incomensurável variedade de situações diárias com que os elementos policiais são confrontados. Dessa forma, a procura da melhor solução poderá beneficiar dessa heterogeneidade, mas sempre orientada por um espírito de utilização do poder discricionário com competência e responsabilidade.

Em suma, importa realçar que estando a tomada de decisão influenciada diretamente por vários fatores, e atendendo ao grau de autonomia e liberdade de que o decisor policial goza em determinadas circunstâncias, as suas decisões influenciam e condicionam os cursos da ação policial. Desse modo, e tendo sempre presente a complexidade inerente da atividade policial, seria da maior importância clarificar os critérios usados pelos elementos policiais numa situação em que optam por uma atuação fundamentada na sua experiência em detrimento de uma posição mais legalista.

3.3. As operações de fiscalização de trânsito

A realização de operações de fiscalização de trânsito tem como finalidade evitar comportamentos de risco que conduzem à sinistralidade rodoviária. Tendo a segurança rodoviária como princípio base, todas as ações de fiscalização deverão ser direcionadas para objetivos bem definidos e precisos após a análise de fenómenos de sinistralidade, como as zonas em que se acumulam acidentes. Conforme pode ler-se na Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014, os sinistros ocorridos nas estradas são um flagelo à escala planetária, constituindo-se, de acordo com a Organização Mundial da Saúde, como uma das principais causas de morte. Por conseguinte, tanto a Organização das Nações Unidas como a Comissão Europeia lançaram programas de ação para a corrente década tendo em vista uma forte diminuição deste problema. No caso concreto de Portugal, os índices de sinistralidade rodoviária são historicamente muito elevados, sendo um dos países que apresenta pior desempenho em termos de segurança rodoviária. Contudo, fruto das constantes medidas implementadas, Portugal registou nos anos mais recentes progressos significativos o que permitiu reduzir a distância que o separa da média europeia (Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014).

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

De acordo com as Grandes Opções do Plano para 2012-2015, aprovado pela Lei n.º 64-A/2011, de 30 de dezembro, e no âmbito da Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária (ENSR), o Governo de Portugal definiu a sinistralidade rodoviária como uma das prioridades de atuação, prosseguindo com um conjunto de medidas tendentes à prevenção e fiscalização seletiva dos comportamentos de risco, com especial ênfase no que concerne à sinistralidade em meio urbano, aos utilizadores de veículos de duas rodas, bem como à condução sob o efeito do álcool ou de substâncias psicotrópicas (Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014).

A Revisão Intercalar 2013-2015 da ENSR, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014, estabelece que a sinistralidade rodoviária em Portugal deverá caminhar no sentido de que ninguém deve morrer ou ficar permanentemente incapacitado na sequência de um acidente rodoviário, integrado num processo que nos permita aproximar dos valores de referência obtidos pelos países da União Europeia com melhores práticas. Para o efeito foi estabelecido como objetivo operacional, entre outros, a aplicação da recomendação da Comissão Europeia relativa à fiscalização dos grupos e fatores de risco. A implementação deste objetivo operacional deverá ser coordenada pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, cujas ações-chave a desenvolver deverão ser levadas a cabo pelas entidades com competências de fiscalização, onde se encontra a naturalmente a Polícia de Segurança Pública (PSP).

Nesse pressuposto, e tendo em consideração as campanhas desenvolvidas para melhorar os índices de sinistralidade, a fiscalização constitui-se como um dos meios que devem ser utilizados para sensibilizar o público sobre as consequências que o não cumprimento das regras de circulação rodoviária traduz. De notar que as ações de fiscalização desencorajam a prática de comportamentos de risco e promovem a adoção de hábitos de conformidade com as regras de trânsito em vigor.

De acordo com Donário (2010), se se proceder a uma análise em relação ao custo-benefício das ações de fiscalização de trânsito em comparação com eventuais benefícios que resultem da diminuição da sinistralidade e suas consequências, constata-se que “o aumento da probabilidade de aplicação da lei, através da fiscalização policial, é eficiente já que o benefício social líquido é elevado” (p. 697). Por outro lado, “a política mais eficaz em ordem à redução do número de acidentes viários, de mortos e feridos é o incremento da fiscalização por parte dos [elementos] policiais” (Donário, 2010, p. 697).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

No entanto, este desígnio nacional só será superado se todas as pessoas contribuírem para o processo, num esforço que tem de ser verdadeiramente coletivo e partilhado (Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014).

4. A formulação do problema de investigação

Fruto das necessidades diárias, as pessoas estão constantemente a tomar decisões, estejam elas ligadas às coisas mais simples da vida ou às mais complexas. Com efeito, atendendo à quantidade de informação relevante disponível, às limitações da mente humana e aos constrangimentos de tempo associados ao processo, os decisores não conseguem assegurar um curso de ação que culmine na adoção de uma decisão ótima, uma vez que não é exequível prever todas as possibilidades (Gigerenzer & Selten, 2001).

Nesse pressuposto, e uma vez que não é possível aceder ao conjunto completo de toda a informação disponível em tempo oportuno, nem os decisores possuem capacidades cognitivas ilimitadas que assegurem a racionalidade das suas opções, estes recorrem a atalhos cognitivos que permitem simplificar o julgamento de modo a conseguir soluções satisfatórias para os problemas, ainda que imperfeitas (Gigerenzer & Selten, 2001; Simon, 1955; Todd & Gigerenzer, 2000). No entanto, a tomada de decisão com recurso aos atalhos cognitivos implica, por vezes, o surgimento de enviesamentos e erros nas avaliações e decisões consumadas (Tversky & Kahneman, 1974).

Atendendo às dificuldades que se levantavam para compreender o processo de tomada de decisão, a abordagem de pesquisa que se sustenta na NDM permitiu significativos desenvolvimentos pois os modelos de pesquisa não permitiam, até então, conhecer como as pessoas tomam decisões na vida quotidiana. Efetivamente esta abordagem de pesquisa permite compreender melhor o desempenho cognitivo dos decisores experientes em condições de incerteza num ambiente real específico, o que permite afastar esta abordagem das teorias sobre vieses cognitivos, na medida em que entende a utilização das heurísticas em consequência da experiência evidenciada pelo decisor (Nemeth & Klein, 2010).

A condição do elemento policial é semelhante à do decisor comum. Padece das mesmas limitações, trabalha num ambiente por vezes hostil e está sujeito a “um constante cerco social e político, amplificado pela comunicação social que transmite informação muitas vezes plena de juízos de valor, originando uma progressiva descrença e questionamento na/da atividade policial” (Pais, 2011). As pesquisas sobre a atividade policial tendencialmente evidenciam as ações desenvolvidas pelos elementos policiais já depois de estabelecido

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão contacto com os cidadãos, em consequência de uma suspeita fundamentada num suposto comportamento ilícito em que o suspeito está envolvido (Alpert, Macdonald, & Dunham, 2005). Contudo, é importante tentar construir o raciocínio do elemento policial desde o seu início para compreender o que precede a tomada de decisão e não apenas os fatores situacionais comumente relacionados com o comportamento ilícito, como a gravidade da infração ou a força dos indícios. Essas pesquisas também demonstram que os elementos policiais formam um esquema de representação mental (modelo) que assume papel crucial na preparação de uma resposta/ação policial que varia de pessoa para pessoa ou de contexto para contexto. Após a formação do modelo, os elementos policiais procuram responder às situações com base na sua experiência (Alpert et al., 2005).

Conforme refere Skolnick (in Leitão, 2007), a personalidade dos elementos policiais é fortemente condicionada ou influenciada pelas variáveis autoridade e perigo, uma vez que existe uma pressão constante para se parecer eficiente no trabalho diário desenvolvido. Por exemplo “a variável perigo está omnipresente e contribui de forma decisiva para que o polícia se torne numa pessoa desconfiada, permanentemente analisando pessoas e situações em busca de potenciais desconformidades, perigos e até ameaças” (Leitão, 2007, p. 596).

Tendo por base que os elementos policiais se reveem na “fina-linha-azul” (Bayley, 1994), e se num mundo ideal a formulação de um juízo de suspeita deveria ser desencadeada apenas pelo comportamento real dos suspeitos, no mundo atual os elementos policiais deverão poder basear as suas conclusões nas “inferências razoáveis específicas que (...) [re]tira[m] dos factos à luz da sua experiência” (Supreme Court Case Terry v. Ohio, 392 U.S. 1, 1968, cit. in Alpert et al., 2005, p. 415).

Perante tais considerações e desconhecendo-se investigação nacional sobre o assunto, concebemos este estudo para se compreender a estrutura dos processos cognitivos do elemento policial que determinam a seleção de um veículo para fiscalizar, em detrimento de um outro qualquer. Procuramos assim uma melhor compreensão da informação que é utilizada no processo de tomada de decisão e de como as funções psicológicas se manifestam em função da prática, que se revela essencial para o decisor policial dentro do domínio específico das operações de fiscalização de trânsito escolher um veículo para fiscalizar.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

II – Estudos empíricos

O presente trabalho de investigação insere-se no âmbito da Linha de Investigação do Laboratório de Grandes Eventos, do Centro de Investigação do ISCPSI, sobre tomada de decisão e atividade policial. A parte empírica deste trabalho é composta por três estudos: o primeiro estudo diz respeito à recolha de informação junto de profissionais qualificados tendo em vista a definição normativa do processo de planificação e concretização de uma operação de fiscalização de trânsito; o segundo consistiu na realização do estudo piloto com o objetivo de aprimorar o plano metodológico a seguir, de modo a estabelecer um adequado protocolo final de recolha de dados; por último, o estudo de casos múltiplos permitiu obter informação junto de elementos policiais experientes, de modo a compreender os processos cognitivos associados à seleção de veículos para fiscalizar no âmbito das operações de fiscalização de trânsito.

1. Estudo 1

1.1. O estudo normativo

A realização do estudo normativo envolve a análise dos fatores de decisão que estão na génese da realização de uma operação de fiscalização de trânsito, de modo a apresentar o que está estipulado ao nível de regras e normas existentes a fim de estabelecer o padrão. De acordo com o plano normativo, o decisor policial enquadra a realização das operações de forma a atender aos objetivos definidos e aos elementos informativos disponíveis. Assim, para além da classificação do tipo de operações existentes, procurou-se o enquadramento normativo relativo às fases de planeamento, execução, finalização e avaliação das operações, bem como se procurou ir ao encontro de um perfil de atuação policial que enquadre o comportamento dos elementos policiais durante a sua execução.

1.2. Participantes

No estudo participaram três Oficiais de Polícia do género masculino, cujo leque etário varia entre os 39 e os 53 anos, enquanto o tempo de experiência no domínio específico em apreço está compreendido entre os nove e os 23 anos. Dois desempenham funções no Departamento de Operações da Direção Nacional da PSP e um na Divisão de Trânsito (DT) do Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS) da PSP.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

1.3. *Corpus*

Segundo nos ensina Bardin (2004, p. 37), o *corpus* é constituído pelo conjunto dos documentos recolhidos para serem submetidos a um processo de “análise objetiva [que] procura fundamentar impressões e juízos intuitivos, através de operações conducentes a resultados de confiança”. Nesse sentido, para a elaboração do presente estudo, foi criado um *corpus* que resultou da recolha de informação com recurso às entrevistas realizadas aos Oficiais de Polícia que desempenham funções de gestão e coordenação na área em apreço.

1.4. Instrumento de recolha de dados

1.4.1. Entrevista

Tendo em consideração a necessidade de recorrer às entrevistas para o nosso estudo, a opção recaiu por uma entrevista de formato não-estruturado, porquanto se trata de “uma forma especial de conversação [, na medida em que uma] entrevista de sucesso sempre evolui para certo diálogo” (Mattos, 2005, p. 826). A entrevista não-estruturada retrata, assim, uma conversa informal na qual o entrevistado fala à vontade sobre as questões que lhe vão sendo colocadas pelo entrevistador. O problema que se levanta em relação a este tipo de entrevistas é o facto das informações recolhidas serem muito mais complexas no momento em que se vai proceder à sua análise, devido à quantidade de informação fornecida e ao campo aberto permitido ao entrevistado utilizar, o que evidencia as “dificuldades dos pesquisadores: criar significados (... , «captar fielmente»); garantir objetivação em todo o trabalho” (Mattos, 2005, p. 827).

No entanto, também é importante salientar que a utilização das entrevistas acarreta algumas vantagens, uma vez que permite observar o modo como o entrevistado interage com o entrevistador, a sinceridade da expressão que é possível captar, bem como o facto de que as respostas são melhor compreendidas, atendendo à possibilidade de interação entre ambos. No fundo, todos estes aspetos traduzem a precisão da informação fornecida. Por tal facto, torna-se premente que o investigador procure um “entendimento autêntico” (Mattos, 2005, p. 827) das palavras proferidas pelo entrevistado, para que a interpretação produzida encontre uma âncora que lhe permita ir ao encontro dos objetivos pretendidos. Contudo, mesmo que em determinado momento o investigador se liberte do texto resultante da entrevista, é importante esclarecer que é essencial haver justificação fundamentada de tal desiderato, uma vez que “essa é a razão e o limite da objetividade” (Mattos, 2005, p. 832).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Um dado importante que deve ser alvo de ponderação no processo é a necessidade de “registar o que foi dito e transcrevê-lo” (Flick, 2005, p. 169). Para o efeito recorreu-se à sua gravação, pois “a utilização de máquinas de gravação torna o registo dos dados independente das perspetivas – tanto do investigador como dos sujeitos em estudo” (Flick, 2005, p. 170), bem como “é recomendável que a interpretação se faça com o auxílio da própria gravação oral” (Mattos, 2005, p. 837).

Neste caso, construiu-se um guião (cf. Anexo 2) que orientou a condução da entrevista.

1.5. Instrumento de análise de dados

1.5.1. Análise de conteúdo

A análise de conteúdo procura trabalhar a questão da interpretação e da produção de significados. Trata-se de uma técnica que permite classificar os dados recolhidos, reduzindo-os a uma dimensão mais adequada tendo em conta a necessidade do seu manuseamento e a sua interpretação, bem como a produção de inferências válidas obtidas a partir dos elementos compilados (Weber, 1990). Por aqui se deduz que o âmago da investigação científica está na interpretação dos dados recolhidos. De acordo com Flick (2005), a interpretação dos dados aponta dois objetivos. Por um lado, pretende “desvendar ou contextualizar as afirmações feitas no texto [e, por outro lado, procura] reduzir o material textual, parafraseando-o, resumindo-o ou categorizando-o” (Flick, 2005, pp. 179-180).

Como se trata de um dos principais métodos de investigação em ciências sociais, a análise de conteúdo traduz um “conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2004, p. 37). De acordo com esta autora, um bom sistema de categorias deve assentar em dois pilares essenciais: fiabilidade e validade. Por conseguinte, os dados quando analisados com base no mesmo sistema de categorias, deverão ser codificados da mesma forma, ainda que sejam submetidos a várias análises. Para o efeito, Pais (2004) esclarece que a análise de conteúdo pode adotar dois tipos de procedimento. Por um lado,

procedimentos fechados, sustentados por um quadro teórico ou por investigação anterior realizada a partir de onde se definem, a priori, categorias de análise; [por outro lado,] procedimentos abertos ou exploratórios, em que não existe qualquer

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

grelha categorial à partida, emergindo as categorias do próprio *corpus* quando ficam evidentes certas propriedades características dos textos. (p. 254)

No que concerne à sua criação, é essencial que as grelhas de análise cumpram o critério da exaustividade e o da exclusividade. Tendo em consideração o critério da exaustividade, é fundamental que a grelha categorial proporcione a categorização de todas as unidades de registo numa das suas categorias, enquanto o critério da exclusividade é observado quando as unidades de registo apenas possam ser codificadas uma única vez numa única categoria (Pais, 2004). Se assim for, e como salienta Krippendorff (1980), a utilização adequada dos procedimentos evidenciam “a qualidade dos resultados de investigação que levam a que estes sejam aceites como factos incontestáveis” (p. 155).

Conforme nos ensina Krippendorff (1980), existem dois tipos de fiabilidade com especial relevância para se proceder a uma adequada análise de conteúdo: a estabilidade e a reprodutividade. A estabilidade, ou fiabilidade intracodificador, garante o grau de invariabilidade de um processo codificador ao longo do tempo; a reprodutividade, ou fiabilidade intercodificadores, representa o nível em que é possível estabelecer um processo de recodificação tendo em conta novos aspetos ou circunstâncias e na medida em que são utilizados diferentes codificadores, procurando garantir idênticos resultados. Por seu lado, a validade visa medir aquilo que era suposto medir (Pais, 2004). Nesse sentido, será válida quando o conteúdo apresenta significado para a problemática desenvolvida e reproduz fielmente a realidade dos factos. Nesse sentido, quando se desenvolve um estudo, “todos os passos devem ser claros e justificados, proporcionando, por exemplo, a sua réplica por outros investigadores” (Pais, 2004, p. 251). A reprodutividade é, assim, o grande princípio orientador que um investigador deve prosseguir, no qual visa garantir uma interpretação das principais tendências e padrões presentes nos dados obtidos através da sua análise.

1.6. Procedimento

Obtidas as necessárias autorizações (cf. Anexo 3), desencadearam-se os procedimentos para realizar as entrevistas aos Oficiais de Polícia, especialistas na área em estudo, para enquadrar a realização de uma operação de fiscalização de trânsito, com vista à análise dos fatores de decisão num plano normativo. Após a sua realização, as entrevistas foram transcritas para se proceder à sua análise, tendo-se optado por realizar uma análise temática. Segundo Bardin (2004, p. 99), “fazer uma análise temática consiste em descobrir os «núcleos de sentido» que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição podem

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido”. Procurando extrair o sentido da comunicação, isolaram-se os temas presentes no texto com o objetivo de o reduzir a proporções utilizáveis e assim permitir a sua comparação com mais textos tratados da mesma forma. Estabeleceu-se uma distinção entre os temas principais e secundários. Os temas principais foram definidos de acordo com o conteúdo do excerto do texto analisado, enquanto os temas secundários tinham a finalidade de especificar os seus diferentes aspetos (Ghiglione & Matalon, 2001). Na análise efetuada, verificaram-se os pressupostos relativos à fiabilidade e à validade.

1.7. Resultados e discussão

A análise das entrevistas permite-nos verificar que, quanto ao planeamento, as operações de fiscalização de trânsito podem dividir-se em duas grandes áreas: as inopinadas e as planeadas, cujo principal critério diferenciador é o processo de planeamento. Quanto ao âmbito, temos as de âmbito geral e as de âmbito seletivo.

Tabela 1

Classificação das Operações de Fiscalização de Trânsito

		Planeamento	
		Planeadas	Inopinadas
Âmbito	Geral	As operações planeadas de âmbito geral visam fiscalizar veículos, bem como os respetivos comportamentos dos condutores sem atender a nenhum pormenor ou característica em particular.	As operações inopinadas de âmbito geral decorrem de uma necessidade que emerge no momento, considerando a oportunidade em desencadear a ação policial.
	Seletivo	As operações de âmbito seletivo procuram fiscalizar determinados tipos de veículos ou suas condições, bem como comportamentos específicos dos condutores de acordo com um objetivo específico definido.	As operações inopinadas de âmbito seletivo decorrem de uma necessidade que emerge no momento, considerando a oportunidade em desencadear a ação policial de acordo com um objetivo específico definido.

De acordo com a Tabela 1, apontam-se os seguintes exemplos (vd. Anexo 4).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Em relação às operações de fiscalização de trânsito planeadas, importa ter em consideração que durante a fase de planeamento é necessário atender a vários fatores, de modo a que a implementação da ação estabelecida seja bem-sucedida. Assim, os fatores de decisão a ter em consideração na fase do planeamento são os seguintes:

- **Identificação e caracterização do problema** – o estudo da situação relativa à sinistralidade e segurança rodoviária é fundamental para determinar as problemáticas que devem ser alvo de maior atenção, tendo em vista solucionar o problema ou minimizar o seu impacto;
- **Prescrever a solução para o problema** – a solução preconizada sustenta-se nos estudos da situação (e.g., o local, o horário, o tipo de infração, etc.) e procura prescrever de forma clara e precisa os objetivos estabelecidos para a solução do problema (EP_15 “A fiscalização também depende dos objetivos definidos”). Na prescrição da solução, são tidos em conta os seguintes elementos informativos:
 - **Local da operação** – o estudo do local é fundamental de forma a adequar as modalidades de ação ao terreno, potenciando as vantagens que esse conhecimento pode proporcionar à atuação policial, assim como antecipar eventuais dificuldades ou vulnerabilidades existentes. Também é determinante a visibilidade e o espaço disponível para se fiscalizar em segurança, quer dos elementos policiais envolvidos, quer dos veículos e condutores fiscalizados, quer mesmo dos demais utilizadores da via pública;
 - **Reconhecimento prévio ao local** – de modo a avaliar todas as possibilidades e a antecipar qualquer surpresa, como a execução de obras no local ou qualquer outra circunstância que condicione o desenrolar normal da operação;
 - **Recursos humanos** – o efetivo policial a empenhar deverá estar de acordo com os fluxos de trânsito existentes no local da operação de fiscalização. Assim, se se tratar de uma via pública com um fluxo de trânsito elevado, o efetivo policial a empenhar deverá ser maior do que quando se trata de uma via onde circulam poucos veículos. Deve atender-se aos riscos e perigos (e.g., fuga ou forças adversas) existentes para quantificar o efetivo policial mobilizado;
 - **Recursos materiais** – o tipo de ação que se vai desenvolver e os equipamentos necessários para o efeito também devem ser ponderados com a necessária antecedência, procurando dimensionar os recursos de acordo com os objetivos e o tipo de fiscalização definidos, bem como os riscos e os perigos identificados;

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- **Condições climáticas** – tendo em conta a sua influência no desenvolvimento de uma operação de fiscalização de trânsito, devem ser ponderadas para determinar as modalidades de ação, procurando maximizar os cuidados de segurança. Um período de chuva influencia a visibilidade e os índices de sinistralidade;
- **Segurança** – a segurança da operação em geral e dos diversos intervenientes deve ser assegurada por elementos policiais que não estão envolvidos no processo de fiscalização;
- **Colaboração de outras entidades** – quando os locais definidos para a operação se situarem nos principais eixos viários, o contacto prévio com as concessionárias das respetivas vias públicas revelam-se essenciais, na medida em que dispõem de melhores recursos para suprimir as vias de trânsito;
- **Equipa de deteção de infrações** – trata-se de uma equipa que se destina à deteção de infrações e que informa o comando da operação. Podem ser meios colocados à distância ou em situação que permita verificar o indício ou a prática de uma infração, devendo ser constituída preferencialmente por elementos policiais com maior mobilidade de ação (e.g., motociclistas);
- **Equipa de advertência** – é uma equipa que tem por função advertir os condutores que estão a aproximar-se de uma operação de fiscalização. Deve estar posicionada num local próximo do local da operação para dar indicação aos condutores que devem abrandar a marcha, usando para o efeito meios auxiliares de sinalização;
- **Posto móvel** – traduz-se numa viatura que serve de apoio à atividade de fiscalização, uma vez que transporta o equipamento necessário, designadamente os aparelhos de controlo de álcool e o equipamento informático. Salienta-se que este posto deverá estar num local central em relação ao local da operação de modo a ser de fácil acesso aos elementos policiais fiscalizadores;
- **Equipa de apoio** – a sua função passa essencialmente por prevenir as fugas, promovendo a interseção dos veículos em caso de necessidade. Para o efeito também poderá ser equacionado a utilização de um sistema de imobilização de veículos em fuga, vulgarmente designado por “lagartas”, mas é imperativo atender às regras próprias para a sua utilização. À semelhança da equipa de deteção de infrações, deve ser constituída preferencialmente por elementos policiais com maior mobilidade de ação (e.g., motociclistas);
- **Supressão de vias (estrangulamento)** – com o objetivo de condicionar o local da operação para facilitar o processo de fiscalização, deve ser equacionada e realizada

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

de forma atempada a supressão das vias de modo a que os veículos circulem a uma velocidade reduzida e maior segurança na única via disponível (EP_24 “Este local é melhor para fiscalizar, mas carece de estrangulamento”). Os condutores são informados atempadamente da existência de uma operação o que permite a adoção de comportamentos prudentes que não coloquem em risco a segurança de todos os envolvidos. Importa acrescentar que a supressão das vias deve ser efetuada de frente para o sentido de trânsito, isto é, se a operação for instalada de Sul para Norte, então a supressão das vias deve ocorrer no mesmo sentido, caso contrário poderia haver o risco de surgir algum veículo pelas costas sem que os elementos policiais se apercebam de tal facto;

- **Planeamento do *briefing*** – essencial para preparar e implementar a operação definida. Tendo em conta que a sua boa execução é o produto da atividade do conjunto, esta ação destina-se a comunicar o plano global da operação, distribuir, explicar e verificar a compreensão das tarefas atribuídas. Para além disso, é importante sensibilizar e alertar todo o efetivo de eventuais riscos e perigos que possam existir, assim como reavivar a forma como devem pautar o seu comportamento, dando particular ênfase às questões da segurança;
- **Planeamento do *debriefing*** – essencial para avaliar o modo como decorreu a operação, procurando identificar práticas adequadas com o objetivo de as consolidar e pontos de atenção sobre as debilidades de modo a diminuir as vulnerabilidades;
- **Quadro legal de referência** – compreende a análise da legislação em vigor para identificação de infrações e o exercício da atividade fiscalizadora;
- **Divulgação da operação** – essencial para que a mensagem preventiva associada à fiscalização passe para todos os condutores. Assim, deve ser equacionada a mediatização das operações de fiscalização de trânsito através dos órgãos de comunicação social, cuja estratégia pode passar pelo acompanhamento das respetivas operações.

Relativamente à execução, importa desde logo realçar que todos os elementos policiais envolvidos numa operação de fiscalização de trânsito devem saber qual a sua finalidade, devendo ter bem presente a segurança da fiscalização e a segurança rodoviária (*briefing*). Como já referido, qualquer operação pode ter um âmbito seletivo ou geral, consoante as circunstâncias de tempo, lugar e contexto que caracterize a sinistralidade rodoviária. Nessa medida, se se tratar de uma operação dirigida a um objetivo específico, a título de exemplo

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

a condução sob a influência de álcool, significa que todos os condutores que recebem ordem de paragem devem ser submetidos ao exame de pesquisa de álcool, embora isso não implique necessariamente que o elemento policial não proceda à restante fiscalização inerente às condições obrigatórias para a circulação rodoviária, de acordo com o Código da Estrada (CE).

No que concerne à finalização das operações de fiscalização, devemos ter em consideração que se trata de um período crítico, pois os elementos policiais, fruto de um período relativamente longo de trabalho, começam a baixar os níveis de segurança, uma vez que os índices de atenção e concentração já não são os mesmos (EP_18 “No início da operação o elemento policial está mais atento e desperto que ao fim de algumas horas”). O “levantamento” de uma operação deve ser efetuada em sentido contrário àquele em que foi instalada, isto é, se a operação foi instalada de Sul para Norte, então o seu “levantamento” deve ser feito de Norte para Sul, o que permite ter uma visão periférica, evitando situações imponderáveis para os elementos policiais na gestão do local. Também é conveniente que à medida que os elementos policiais terminem as tarefas inerentes à fiscalização, se preocupem em reunir todos os recursos materiais que têm à sua responsabilidade, de modo a agilizar a finalização da operação. Essencial que todos os elementos envolvidos retirem do local sequencialmente, pois as condições de segurança foram retiradas e a normal circulação dos veículos acarreta perigos, em especial se se tratar dos principais eixos viários. Importante também a realização de um *debriefing* no final da operação, de modo a avaliar o curso da ação desenvolvida, recolher informação e retirar as conclusões oportunas tendo em vista a melhoria do procedimento em situações futuras. Por fim, deve proceder-se à divulgação dos resultados da fiscalização de modo a sensibilizar o público em geral e os condutores em particular para os benefícios da adoção de hábitos de conformidade com as regras de trânsito.

As operações de fiscalização de trânsito não se avaliam pelo número de infrações detetadas, sejam elas de natureza criminal ou contraordenacional. A avaliação deve passar pelo número de condutores/veículos fiscalizados. Com efeito, uma operação bem-sucedida, numa situação ideal, não registaria qualquer tipo de infração. Sendo a prevenção o lado mais nobre da atividade policial (Clemente 2000), e atendendo ao exemplo do álcool, se durante uma operação forem fiscalizados 200 ou 300 condutores e não se verificar qualquer tipo de ilícito, então podemos concluir que a operação foi realizada com eficácia, uma vez que os objetivos de prevenção estão a ser alcançados. Por outro lado, um aspeto que deve estar sempre bem presente são as questões de segurança, que envolvem os utentes da via, mas

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão também os elementos policiais fiscalizadores. Assim, uma operação bem-sucedida deverá estar isenta de qualquer tipo de acidente que suceda por uma falha a nível do planeamento.

A apresentação de um perfil de atuação policial claro constitui um fator facilitador na interação que os elementos policiais estabelecem com as pessoas. A esse respeito, Adang e Brown (2008, p. 205) salientam que a definição de um “perfil comportamental” estabelece um padrão de atuação que uniformiza procedimentos de modo a reduzir a incerteza. Com base nesse perfil, os elementos policiais promovem um comportamento imparcial, orientado para o serviço público, que fomenta o respeito pela diferença na interação que se estabelece com os cidadãos. De salientar que se deve dar atenção ao perfil comportamental nas reuniões (e.g., *briefing*) de modo a facilitar a sua promoção. É importante também que estes conceitos se estendam a todo o efetivo e a todos os locais e contextos de atuação de modo a não existir diferentes tipos de atuação policial (EP_17 “Devia haver uma maior uniformização na forma como se aborda e solicita os documentos aos condutores. Não se trata das abordagens perigosas porque essas são referidas na formação, mas as de âmbito mais geral/natural”).

2. Estudo 2

2.1. O estudo piloto

O segundo estudo diz respeito à realização do estudo piloto, na medida em que o desenvolvimento de um estudo piloto poderá ser um bom auxílio para “os pesquisadores na hora de aprimorar os planos para a coleta de dados tanto em relação ao conteúdo dos dados quanto aos procedimentos que devem ser seguidos” (Yin, 2001, p. 100). Como não se trata de um pré-teste, o estudo piloto ajuda o investigador a desenvolver o alinhamento das questões, apontando, inclusivamente, algumas elucidações conceituais para o projeto de pesquisa.

2.2. Participantes

No estudo piloto participaram quatro elementos policiais: dois muito experientes, sendo um do género masculino e outro do género feminino; e, dois elementos policiais pouco experientes, sendo um do género masculino e outro do género feminino, todos habilitados com o Curso de Trânsito e a prestar serviço operacional na DT do COMETLIS da PSP. O leque etário varia entre os 27 e os 50 anos, enquanto o tempo de experiência na função dos elementos muito experientes está compreendido entre os 18 e os 26 anos, os pouco experientes têm um tempo de experiência compreendido entre os três e os quatro anos. De referir que por limitações operacionais da DT, optou-se por uma amostra por conveniência.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

2.3. Corpus

Para o presente estudo foram constituídos dois *corpus*. O primeiro foi constituído pelo conjunto de dados obtidos através da aplicação da técnica *stimulated retrospective think aloud* (pensar alto estimulado retrospectivamente; SRTA) e o segundo composto pela informação recolhida com recurso à aplicação de um guião de entrevista com vista à recolha de informação complementar.

2.4. Instrumentos de recolha de dados

2.4.1. Visualização de imagens

Tendo em conta que não foi possível ir ao mundo real captar as imagens das operações de fiscalização de trânsito realizadas pela DT, recorreremos a imagens da cidade de Lisboa obtidas no *youtube*. Também temos de ter em consideração que apenas recorreremos a imagens de ruas da cidade de Lisboa durante o período diurno, momento em que se verifica um elevado número de veículos em circulação, procurando desse modo demonstrar os cenários onde usualmente decorrem as operações de fiscalização de trânsito de âmbito geral. Assim, constituíram-se três vídeos, com uma duração de 10 minutos cada.

2.4.2. *Stimulated retrospective think aloud*

A aplicação da técnica ou protocolo verbal *think aloud* pretende que a pessoa pense alto de um modo natural sobre uma tarefa ou um problema que esteja a realizar. Trata-se de um processo mental através do qual uma pessoa promove a análise do seu próprio pensamento, isto é, à medida que desenvolve uma atividade procura verbalizar em voz alta os seus pensamentos, de modo a que se perceba os processos cognitivos envolvidos durante a realização da tarefa. Assim, “ao instruir as pessoas a pensar em voz alta, isto é, a verbalizar os seus pensamentos, durante a procura da solução da tarefa, pode-se obter uma sequência de verbalizações correspondentes à sequência dos pensamentos gerados” (Ericsson & Simon, 1987, p. 30). Nesta perspetiva, podemos considerar o protocolo verbal pensar alto como uma fonte útil de dados através da qual se procura compreender as estruturas de pensamento atinentes à solução de tarefas ou problemas.

Segundo Ericsson e Simon (1984), durante a aplicação do protocolo verbal pensar alto, o pesquisador poderá dar instruções muito curtas aos participantes recorrendo a um procedimento que lhes seja familiar. Seguindo os ensinamentos de Duncker (in Ericsson & Simon, 1984, p. 80), a utilização das frases “tente pensar alto. Eu suponho que o faz muitas vezes quando está sozinho e a trabalhar num problema”, são um bom exemplo a utilizar.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Por sua vez, os relatos verbais retrospectivos são usados em particular para recolher informações qualitativas sobre as intenções e respetivo raciocínio de uma pessoa durante a realização de uma determinada tarefa, na medida em que “esta forma de relato verbal retrospectivo permite uma maior aproximação às estruturas de memória reais” (Ericsson & Simon, 1987, p. 41). Note-se que se trata de um processo em que a recolha de informação apenas ocorre após a realização da tarefa, podendo este tipo de relato ser estimulado através de meio visual, como por exemplo um vídeo (Ericsson & Simon, 1987). Uma maior e mais detalhada análise deste método mostra a possibilidade que ele apresenta para fornecer informações adicionais sobre as inferências das pessoas e as estratégias utilizadas para concluir as tarefas, sem ser afetada pela sua complexidade (Guan, Lee, Cuddihy, & Ramey, 2006).

Como se trata de um estudo em que os elementos policiais necessitam de estar concentrados na tarefa, o facto de se pedir que os mesmos verbalizem os seus pensamentos em simultâneo poderá traduzir resultados em que a informação é produzida com recurso a uma menor concentração. Assim,

pensar em voz alta não é (...) adequado para o estudo dos processos cognitivos com pedido de atenção em tempo real envolvendo habilidades motoras e tarefas que exigem ensaio intermitente de informações. Nesses casos as observações que utilizam o «falar em voz alta» ou pós-processo, tais como relatos retrospectivos devem ser preferidos. (Ericsson & Simon, 1987, p. 35)

Para além disso, deve ser tido em consideração que, “quando as pessoas pensam em voz alta, a velocidade de pensamento tem de ser temporizada para permitir o tempo necessário para a verbalização do pensamento atendido” (Ericsson & Simon, 1987, p. 51).

Salienta-se que, após exaustiva análise de dados, Ericsson e Simon (1987, p. 48) concluíram “que os relatos verbais retrospectivos das pessoas forneciam informações confiáveis para prever as latências para uma variedade de domínios de tarefas”. Perante o exposto, concluímos que os objetivos do presente estudo eram melhor atingidos se se recorresse ao método SRTA, na medida em que

os entrevistados [, isto é, os elementos policiais,] podem ser convidados a recordar a informação retrospectiva sobre a sua formulação de resposta, ou podem ser

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

convidados a pensar em voz alta a base para as suas respostas no momento em que eles estão a responder ao questionário. (Knafl, 2008, p. 90)

Tendo em conta que os relatos verbais retrospectivos são extremamente pertinentes e adequados quando se procura informação relativa aos processos cognitivos,

estes podem revelar detalhes notáveis sobre a informação a que as pessoas atenderam enquanto realizaram as suas tarefas, e ao revelar essa informação, podem providenciar uma imagem ordenada do modo exato como as tarefas são executadas: as estratégias utilizadas, as inferências a partir de informações, o acesso à memória por reconhecimento. (Ericsson & Simon, 1984, p. 220)

Assim, podemos concluir que as informações conseguidas com recurso ao método SRTA são extremamente valiosas, tendo em conta a sua fiabilidade e o pressuposto que o relato da pessoa descreve a mesma sequência de procedimentos que ocorreu durante a execução da tarefa original, bem como o facto que os resultados obtidos são úteis em qualquer área de trabalho (Guan et al., 2006).

2.4.3. Entrevista

Já mencionado no estudo 1. No caso específico, construiu-se um guião (cf. Anexo 5) que orientou a condução da entrevista. A construção de um guião de entrevista para o teste piloto tinha o objetivo de acautelar a possibilidade de um elemento policial não mandar parar qualquer veículo, mas também pretendia recolher informação complementar uma vez que os vídeos apresentados não simulam todas as possibilidades que se colocam aos elementos policiais em ambiente operacional real (Batista et al., 2014).

2.5. Instrumento de análise de dados

2.5.1. Análise de conteúdo

Já mencionado no estudo 1. Convém, no entanto, referir que para a análise do conteúdo do SRTA e das respostas às entrevistas foi definido um quadro categorial, que pode ver-se no Anexo 8, o qual permitiu conduzir todo o processo de codificação.

2.6. Procedimento

Obtidas as necessárias autorizações (cf. Anexo 6), desencadearam-se os procedimentos para que os elementos policiais da DT voluntários para participar neste estudo, se deslocassem à Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCP SI a fim de visionarem as imagens, entre os dias 16 e 23 de janeiro de 2015. Não obstante as autorizações obtidas, importa referir que uma pesquisa deste tipo acarreta sempre alguma reserva quanto às informações fornecidas, na medida em que se trata de um processo de “intervenção num sistema social que reage defensivamente, gerando uma opacidade mútua, entre o projeto de investigação e o sistema social investigado” (Wolff, in Flick, 2005, p. 58). Por tal facto, e de modo a minimizar esta limitação, procurou-se desenvolver um processo transparente durante todo o estudo, através de um prévio período de aquecimento (Ericsson & Simon, 1984), no qual os elementos policiais visualizaram um vídeo de dois minutos com imagens selecionadas ao acaso. Para além disso, e seguindo as regras éticas na condução de investigação científica, todos os participantes foram devidamente esclarecidos acerca da investigação em curso e assinaram um termo de consentimento informado (cf. Anexo 7).

Atendendo às limitações, solicitou-se aos elementos policiais que procurassem transpor para o ambiente simulado a sua forma de atuação numa situação real do modo mais fidedigno possível. Durante a visualização dos vídeos, os participantes foram colocados a uma distância da tela de projeção de sensivelmente cinco metros, uma distância equivalente à que ocorre quando é dada uma ordem de paragem durante uma operação de fiscalização de trânsito. Foi-lhes também solicitado que sinalizassem os veículos a fiscalizar dizendo em voz alta a marca e a cor do mesmo para que se conseguisse proceder ao registo. Foram visualizados três vídeos de 10 minutos cada e no final de cada vídeo os participantes foram colocados perante as imagens dos veículos selecionados sendo-lhes solicitado que verbalizem o seu pensamento em voz alta (SR TA), de modo a dizer tudo o que os levou a escolher aquele veículo em concreto. Fez-se, previamente, a aleatorização da sequência dos estímulos (vídeos) para cada participante no estudo, procurando evitar efeitos de arrastamento entre os estímulos e assim minimizar a possibilidade de contaminação de conteúdos no conjunto das respostas dos participantes (contrabalanceamento parcial truncado; Alferes, 1997). No final deste processo, recorreu-se a um guião de entrevista (cf. Anexo 5) para tentar cobrir alguns assuntos que não tivessem ficado presentes durante o SR TA e que fossem complementares e pertinentes para uma maior diversidade e profundidade da informação recolhida. O SR TA e as respostas às perguntas foram gravadas

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão e posteriormente analisadas com base no quadro categorial que foi possível definir (cf. Anexo 8). Na análise foram respeitados os critérios relativos à fiabilidade e à validade.

2.7. Resultados e discussão

A realização do estudo piloto permitiu fazer alguns ajustamentos em termos do plano metodológico a seguir. A utilização do guião de entrevista permitiu perceber que a utilização de algumas perguntas (e.g., A que indicadores atende para mandar parar um veículo?) no final de cada vídeo apresentava vantagens, uma vez que era possível recolher informação complementar atendendo aos locais visualizados nos vídeos (EP_23 “Este local, devido à existência dos semáforos, permitia colocar um elemento policial antes do sinal para controlar quem desrespeita a sinalização”). Por outro lado, quando um elemento policial referia que dava ordem de paragem recorrendo aos conhecimentos acumulados por meio da experiência (EP_4 “Estes veículos pesados de mercadorias, por vezes, também transportam *bidons* de gásóleo”), era necessário perceber o que estava implícito naquela escolha uma vez que só os peritos conseguem ver o que é invisível para as outras pessoas (Elliot, 2005).

Quanto ao número total de veículos que cada elemento policial sinalizou para mandar parar, a Tabela 2 apresenta os resultados.

Tabela 2

Veículos que Receberam Ordem de Paragem

	Vídeo 1		Vídeo 2		Vídeo 3		Total
	Aos 5'	Aos 10'	Aos 5'	Aos 10'	Aos 5'	Aos 10'	
EP_M ^a	10	17	7	16	13	19	52
EP_F ^b	9	17	7	13	12	17	47
EP_M ^c	7	14	7	11	8	12	37
EP_F ^d	13	28	12	24	16	29	81

Nota. ^aElemento policial masculino pouco experiente. ^bElemento policial feminino pouco experiente. ^cElemento policial masculino muito experiente. ^dElemento policial feminino muito experiente.

Tendo em consideração os valores apresentados na Tabela 2, pode observar-se que o elemento policial feminino muito experiente sinalizou o maior número de veículos para mandar parar (81), enquanto o elemento policial masculino muito experiente apresenta o

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

menor número (37). Por outro lado, apenas por duas vezes se verifica que o número de veículos sinalizados para mandar parar aos cinco minutos é menos de metade que a totalidade dos veículos aos 10 minutos de cada vídeo (elemento policial masculino pouco experiente no vídeo 2 e elemento policial feminino muito experiente no vídeo 1). Assim, tomou-se a decisão de reduzir o tempo de exposição aos vídeos para cinco minutos (em vez dos 10 iniciais), dada a quantidade de sinalizações feitas durante esse período de tempo por cada elemento.

A Tabela 3 fornece uma perspetiva geral do tipo de informação a que os elementos policiais atendem para seleccionar os veículos a fiscalizar.

Tabela 3

Total de Unidades de Registo (u.r.) das Categorias e Subcategorias

Categoria	Subcategoria	EP_M ^a	EP_F ^b	EP_M ^c	EP_F ^d
A Condutor	A.1 Comportamental – infração	21	3	12	14
	A.2 Comportamental – suspeição	2	2	2	3
	A.3 Comportamental – específico	0	0	0	0
	A.4 Caracterização	1	1	2	1
B Veículo	B.1 Pistas – objetivas	31	52	24	70
	B.2 Pistas – subjetivas	22	16	12	46
C Ao acaso		0	0	2	0

Nota. ^aElemento policial masculino pouco experiente. ^bElemento policial feminino pouco experiente. ^cElemento policial masculino muito experiente. ^dElemento policial feminino muito experiente.

Conforme pode observar-se, e com exceção da subcategoria que refere a informação que hipoteticamente pode originar uma ordem de paragem, outras que não as visualizadas (A.3 – Comportamental – específico), houve saturação dos indicadores nas categorias e subcategorias. Não obstante, manteve-se tal subcategoria em função da sua menção durante as entrevistas.

3. Estudo 3

3.1. O estudo de casos múltiplos

Para a realização deste estudo e tendo em consideração a problemática associada às operações de fiscalização de trânsito, nomeadamente o que desencadeia a formação de um juízo que determina a ordem de paragem a um condutor de um veículo, torna-se necessário

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão definir o método que melhor conduza a investigação, porquanto a investigação científica visa, “em primeiro lugar (...) a verdade” (Ketele & Roegiers, 1993, p. 111). Contudo, o objeto do nosso estudo não se encontra muito estudado no panorama nacional, motivo pelo qual a nossa opção passa por efetuar um estudo que traduz “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos” (Yin, 2001, p. 32). Pretende-se, assim, estudar os fenómenos com toda a sua complexidade num contexto natural.

Segundo a posição dominante e consensual dos autores que abordam a metodologia dos estudos de caso, estes seguem, na sua essência, as características da investigação qualitativa, uma vez que “são direcionados para procedimentos centrados na investigação em profundidade” (Santo, 2010, p. 25). Como se depreende, a investigação em profundidade permite uma compreensão mais pormenorizada dos problemas levantados, indo ao encontro da génese de determinados comportamentos ou atitudes que não são detetáveis através da investigação quantitativa. Note-se que “a investigação qualitativa tem como critérios centrais a fundamentação dos resultados obtidos no material empírico, e uma escolha e aplicação de métodos adequados ao objeto de estudo” (Flick, 2005, p. 5).

Segundo Yin (2001), a opção por um estudo de caso é adequada para os tipos de pesquisas que procuram responder a questões do tipo “por que”, nas quais o investigador tenha pouco controlo sobre a situação, podendo também ser completado com um estudo de natureza descritivo. Refere ainda que a utilização deste método permite preservar as características holísticas e mais importantes das situações reais. De salientar que a utilização deste tipo de abordagem surge da necessidade de se estudar fenómenos sociais complexos, uma vez que se procura tornar compreensível o caso através da particularização, embora esta não seja uma questão pacífica, na medida em que a generalização se pode tornar problemática devido ao contexto em que se enquadra (Flick, 2005).

Podem realizar-se estudos de caso único como estudos de casos múltiplos, sendo que ambos são duas variantes ou categorias dos projetos de estudo de caso. Tendo em consideração que ambos derivam do método do estudo de caso, não existem diferenças assinaláveis, pelo que a escolha deve ser considerada atendendo ao projeto de pesquisa. Contudo, “as provas resultantes de casos múltiplos são considerados mais convincentes, e o estudo global é visto, por conseguinte, como sendo mais robusto” (Herriot & Firestone, in Yin, 2001, p. 68). De notar que, conforme se trate de um estudo de caso único ou múltiplo,

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

os estudos também podem ser exploratórios, descritivos ou explanatórios, embora os exploratórios sejam os de maior reputação (Yin, 2001). Ainda segundo Yin (2001), a possibilidade de utilizar várias fontes de informação é um fator importante a ter em consideração nos estudos de caso, embora o recurso a múltiplas fontes para recolha de dados possa revelar-se excessiva atendendo à informação que se recolhe para tratar e analisar. Esta possibilidade deriva da situação tecnicamente única em que haverá muitas mais variáveis de interesse do que pontos de dados, motivo pelo qual se baseia em várias fontes de evidências. A vantagem que se considera ser mais importante quando se utilizam fontes múltiplas de evidências é a possibilidade de se desenvolver linhas confluentes de pesquisa, enquanto processo de triangulação de dados, na medida em que a conclusão retirada de um estudo de casos múltiplos será mais precisa e apurada se for confirmada com recurso a várias e distintas fontes de informação (Yin, 2001).

Yin (2001) refere que na utilização de casos múltiplos se devem ter alguns cuidados, nomeadamente quanto à amostragem e ao número de casos selecionados. No que diz respeito ao critério da amostragem, o autor refere que a escolha da amostra deve atender ao interesse suscitado para o caso e às variáveis potencialmente relevantes. Quanto ao número de casos selecionados, refere que se deve atender ao número de réplicas teóricas necessárias ao estudo, isto é, à certeza que se quer ter. De referir ainda que este estudo segue uma lógica de replicação, no qual se procuram padrões de comportamento que traduzem a atuação dos elementos policiais participantes no estudo. Nesse âmbito, a nossa opção passou por observar elementos policiais em contexto laboratorial que nos permitisse recolher um conjunto de informação para melhor compreender os fenómenos cognitivos associados ao processo de tomada de decisão em ambiente policial operacional, mais concretamente no âmbito das operações de fiscalização de trânsito.

3.2. Participantes

Participaram no estudo 20 elementos policiais do género masculino, habilitados com o Curso de Trânsito e a prestar serviço operacional na DT do COMETLIS da PSP. O leque etário varia entre os 30 e os 55 anos, enquanto o tempo de experiência varia entre os cinco anos e um mês e os 30 anos, tendo-se procurado, assim, trabalhar com elementos muito experientes. Desse modo, pretendeu-se dar cumprimento à premissa da experiência, tornando-se esta um fator decisivo em todo o processo, na medida em que “só aqueles que sabem algo sobre a área farão as opções de alto risco” (Klein, 1998, p. 15). Importa salientar que por limitações operacionais da DT, optou-se por uma amostra por conveniência.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

3.3. Corpus

Já mencionado no estudo 2.

3.4. Instrumentos de recolha de dados

3.4.1. Visualização de imagens

Já mencionado no estudo 2. Na sequência do estudo piloto, a duração dos vídeos agora apresentados foi reduzida para cinco minutos cada.

3.4.2. *Stimulated retrospective think aloud*

Já mencionado no estudo 2.

3.4.3. Entrevista

Já mencionado no estudo 2.

3.5. Instrumento de análise de dados

3.5.1. Análise de conteúdo

Já mencionado nos estudos 1 e 2.

3.6. Procedimento

Obtidas as necessárias autorizações (cf. Anexo 6), desencadearam-se os procedimentos para que os elementos policiais da DT voluntários para participar neste estudo, se deslocassem à Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSP a fim de visionarem as imagens, entre o dia 23 de janeiro de 2015 e o dia 13 de fevereiro de 2015.

Os restantes procedimentos seguiram a sequência já mencionada no estudo 2. De referir que o quadro categorial então definido se manteve estável ao nível das categorias e subcategorias, tendo apenas sido acrescentados mais indicadores conforme foram sendo mencionados pelos participantes, assim refinando o quadro final.

3.7. Resultados e discussão

Os resultados que seguidamente se apresentam derivaram da análise efetuada a partir do quadro categorial, considerando todas as categorias e subcategorias estabelecidas, conforme constam na Figura 1.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

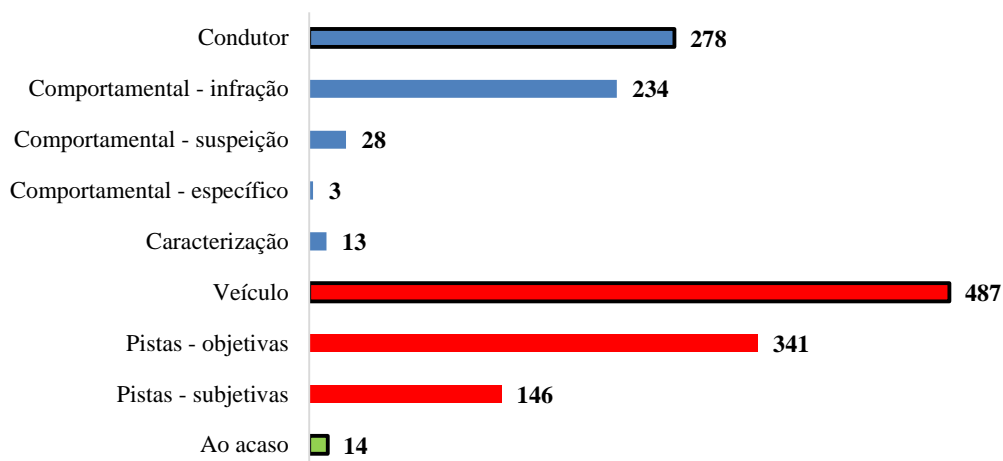


Figura 1. Distribuição das u.r. na grelha categorial *stimulated retrospective think aloud*. Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno a preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo.

Conforme pode verificar-se, os elementos policiais usam predominantemente, para mandar parar, informação relativa à caracterização do veículo, a partir da qual podem inferir a existência de uma infração ao CE, confirmada, ou não, na sequência da ordem de paragem (B – Veículo; e.g., EP_18 “O Fiat e o Honda Civic são carros que se mandam parar. Não tem a ver com o condutor, mas com o veículo em si”). Os decisores policiais recorrem, também, a informação que permite caracterizar o condutor e o seu comportamento, identificando práticas de infrações ao CE ou a existência de indícios dessas práticas (A – Conductor; e.g., EP_7 “Este veículo circula indevidamente no BUS”). Por último, fica patente que a atuação fortuita do decisor é rara, embora tenha sido possível verificar a sua ocorrência (C – Ao acaso; e.g., EP_24 “Não atendi a nenhum indicador em específico. Temos de fiscalizar”).

Procurando refinar a análise das pistas informativas utilizadas pelos decisores policiais, quando atuam em operações de fiscalização de trânsito, observe-se agora a Figura 2. Como já se disse, os elementos policiais concentram-se nas pistas objetivas (B.1; e.g., EP_4 “Este Mini aparenta ter películas nos vidros”), ou seja, recorrem com mais frequência a características do veículo que são evidentes e facilmente sinalizáveis e que podem constituir infração ao CE. Dizendo de outra maneira, os decisores atendem, sobretudo, a indicadores que se conseguem observar de forma imediata (informação que “salta à vista”), desenvolvendo pouco esforço para detetar essas pistas informativas.

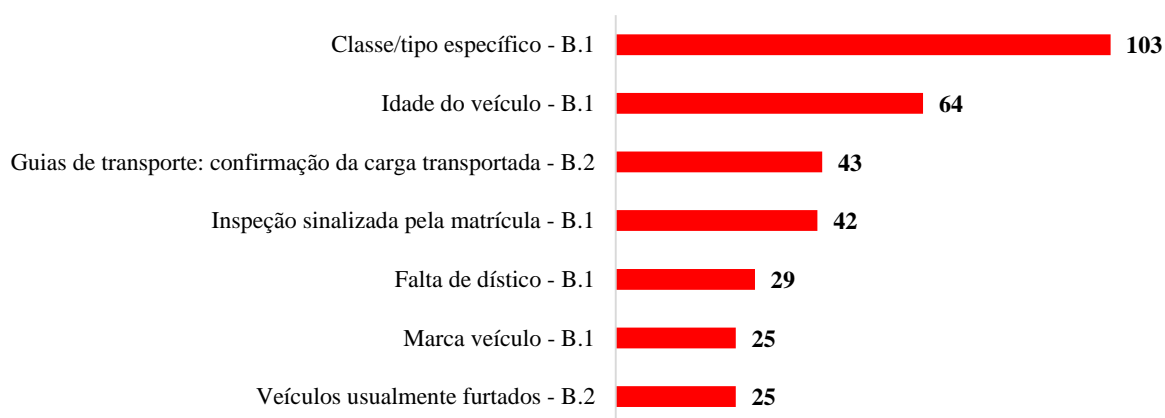


Figura 2. Distribuição das u.r. pelos indicadores com maior prevalência na categoria B – Veículo.

Conforme pode ver-se, existe uma concentração de u.r. nos indicadores relativos às pistas objetivas, sendo que o mais prevalente, aquele que mais vezes origina uma ordem de paragem, é o que respeita à classe/tipo específico de veículo (EP_19 “Aqui basicamente estamos a seleccionar tipos de veículos”). A idade do veículo é, igualmente, um indicador que está muitas vezes na base de uma ordem de paragem (EP_13 “Este veículo está a cair de maduro”). Também a inspeção sinalizada pela leitura da matrícula, a falta de dístico e a marca do veículo constituem elementos de informação que são utilizados na tomada de decisão, sem necessidade de grande esforço na sua deteção.

Embora menos prevalente, os elementos policiais também se baseiam em pistas subjetivas para mandar parar veículos, ou seja, utilizam informação relativa às características do veículo que são menos evidentes e não tão facilmente detetáveis, como base de hipotéticas ordens de paragem, outras que não as visualizadas (B.2 – Pistas – subjetivas; e.g., EP_15 “É um veículo com caixa térmica. Importante confirmar a carga que transporta, assim como as guias”). Além do indicador aqui envolvido (guias de transporte: confirmação da carga transportada), o indicador que dá conta de se poder tratar de um veículo furtado é, também, utilizado (EP_18 “Carrinha de mercadorias facilmente furtada para entrar nas redes”).

De salientar que os participantes no estudo são elementos policiais muito experientes e, assim, o recurso à experiência acumulada ao longo de anos de trabalho permite-lhes identificar pistas informativas que aos olhos do comum cidadão não são detetáveis.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Retomando o que já antes foi mencionado, a informação acerca do condutor e do seu comportamento (A – Condutor) é menos frequentemente utilizada pelos decisores policiais para mandá-los parar. Observe-se a Figura 3.

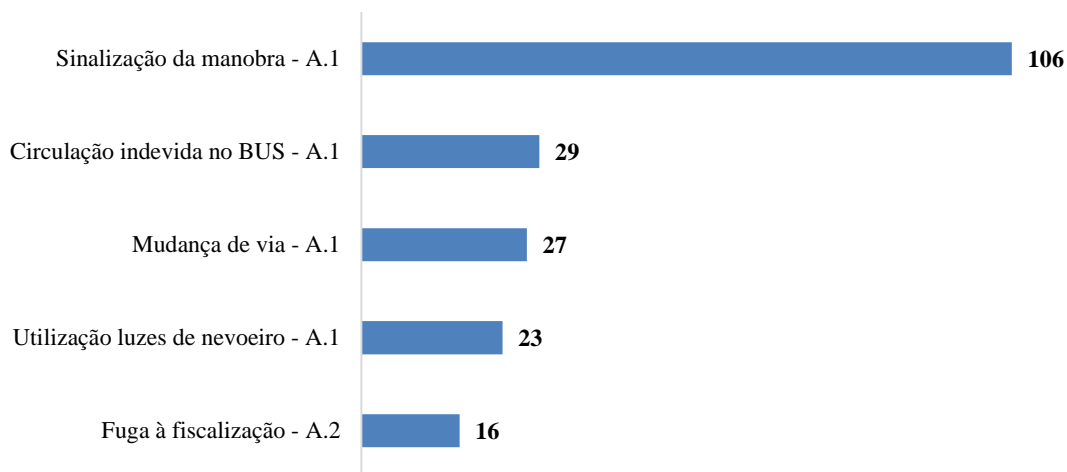


Figura 3. Distribuição das u.r. pelos indicadores com maior prevalência na categoria A – Condutor.

Verifica-se, ainda assim, que a identificação de comportamentos dos condutores que consubstanciem a prática de uma infração ao CE (A.1 – Comportamental – infração; e.g., EP_21 “Está a utilizar indevidamente as luzes de nevoeiro”) é o que mais leva os elementos policiais a mandar parar os veículos, quando em comparação com comportamentos que apenas indiciem a prática ou a existência de infrações ao CE. Considerando o conjunto dos indicadores do quadro categorial, e observando a Figura 3, pode afirmar-se que o indicador relativo à sinalização da manobra é dominante, o que significa que o facto de os condutores não sinalizarem devidamente as manobras que fazem parece ser decisivo para a ordem de paragem. Com efeito, a sinalização da manobra é determinante para que os outros condutores se apercebam da real intenção do condutor do veículo em infração, de modo a não constituir um risco acrescido para a segurança rodoviária.

Indicadores como a circulação indevida no BUS, a mudança de via e a utilização indevida das luzes de nevoeiro, constituem-se também importantes elementos informativos para os decisores policiais. De novo, fica patente a importância que estas pistas têm para a decisão de ordenar a paragem de um veículo, pois trata-se informação que “salta à vista” implicando pouco esforço cognitivo.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Com menor prevalência surgem os indicadores que permitem caracterizar comportamentos dos condutores que indiciem a prática/existência de uma infração ao CE (A.2 – Comportamental – suspeição; e.g., EP_4 “Este veículo está muito próximo do da frente. Parece que está a esconder algo”). Especificamente, de entre todos, o indicador referente à fuga à fiscalização é o mais sinalizado pelos elementos policiais, implicando um maior esforço cognitivo para tentar perceber e antecipar as reais intenções dos condutores, em especial quando estão em causa situações que podem colocar a segurança rodoviária em risco.

Finalmente, pese embora a atuação fortuita do decisor policial apresente valores quase residuais, cumpre assinalar que os participantes no estudo agiram dessa forma 14 vezes. Interessante foi constatar as justificações para tal: “para não estar sem fiscalizar” (EP_13 “Nenhum indicador em particular. Apenas para fiscalizar”); ou, porque é “o primeiro que aparece” (EP_2 “Ordem dada porque começa a operação. Está tudo pronto e mando parar o primeiro carro que aparece”). Isto, desde logo permite inferir que a imposição do normativo, isto é, a necessidade de se fazer o trabalho impõe-se, mesmo que o elemento policial não vislumbre nenhuma pista informativa que o leve a dar ordem de paragem.

4. Discussão geral

No âmbito da tomada de decisão, a questão essencial passa por perceber como é que as pessoas tomam decisões quando a otimização não é possível ou está fora de alcance num mundo cheio de incertezas (Gigerenzer & Selten, 2001; Simon, 1955). Confrontados com a necessidade de decidir que veículos escolher para fiscalizar, os elementos policiais recorrem a estratégias de decisão que envolvem pouca estimativa, procurando simplificar o processo de seleção. Contudo, os critérios e as estratégias utilizadas no processo de simplificação carecem de clarificação para que se compreendam as razões que determinam os elementos policiais a dar ordem de paragem.

Com base nos resultados obtidos foi possível constatar que um dos processos utilizados diz respeito à utilização de heurísticas (atalhos cognitivos). Frequentemente os decisores policiais recorrem à heurística de disponibilidade, na medida em que o decisor procura “avaliar a frequência e a probabilidade de determinado evento ocorrer, de acordo com a facilidade com que conseguimos trazer esses eventos para a mente” (Tversky & Kahneman, 1974, p. 1127). É informação de fácil recordação (EP_1 “A alteração de características é muito usual neste tipo de veículo”; EP_24 “O Fiat Punto de cor amarela tem uma porta de

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão cor vermelha, tipo *Benetton*”). Os resultados já explanados permitiram verificar que os elementos policiais usam predominantemente informação relativa à caracterização do veículo, concentrando-se nas pistas objetivas, ou seja, aquelas que conseguem ser identificadas de imediato sem necessidade de grande esforço.

O recurso às heurísticas rápidas e frugais surge com alguma regularidade, não só porque se revelam processos hábeis e adequados, mas também porque a sua simplicidade “lhes permite serem robustas quando confrontadas com a mudança ambiental e capacita-as para uma boa generalização a novas situações” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 736). Efetivamente, em determinadas circunstâncias, o recurso às heurísticas com base num único bom argumento consegue um melhor desempenho, não apenas por se revelar mais rápido e simples, mas por ser mais preciso e preditivo que uma multiplicidade de equações matemáticas. A heurística de reconhecimento é também bastante solicitada. Com base no conhecimento já antes adquirido, os elementos policiais dão ordem de paragem ao veículo que reconhecem em primeiro lugar, enquadrando o que lhes é familiar (EP_6 “Veículo que aparenta estar com muita pressa é logo para mandar parar”).

Por outro lado, a valorização da experiência e do conhecimento especializado indicam um aumento da capacidade de decisão. Tendo em conta que o conceito de perito traduz uma ideia de conhecimento acumulado por meio de experiência (Rosen et al, 2008), os peritos tendem a construir e a recorrer a padrões. Têm memória superior nos seus domínios e apresentam refinadas capacidades percetivas (Glaser & Chi, in Elliot, 2005, p. 20). Com efeito, constatámos que os elementos policiais menos experientes no início do exercício de funções se apoiam nos elementos policiais mais experientes de modo a desenvolver as suas competências de atuação (EP_1 “A ajuda/enquadramento dos mais antigos é essencial. Trata-se de uma transmissão de conhecimentos quase familiar”). Esta capacidade de atuação é essencial na deteção das pistas subjetivas, na medida em que os elementos de informação recolhidos não são tão evidentes, o que implica o recurso ao conhecimento dos peritos (EP_4 “Veículos ligeiros de mercadorias de caixa fechada que por vezes transportam garrafas de gás”).

Também se verifica que os elementos policiais “utilizam experiências anteriores para categorizar rapidamente as situações” (Klein, 2008, p. 457), o que constitui um repertório de padrões de modo a efetuar a correspondência entre a situação presente e os padrões apreendidos. Conforme refere Klein (2008, p. 458), “o modelo RPD é uma combinação de

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão intuitiva e análise”, na qual o reconhecimento de padrões representa o seu lado mais intuitivo (EP_2 “Neste caso em concreto eu não utilizo a intuição porque estou a atender essencialmente à infração. A intuição é mais à noite, onde a visibilidade é reduzida, ou mesmo nos dias de muito sol”; EP_15 “É hábito mandar parar veículos com muitos ocupantes”). No fundo a decisão de ordem de paragem cria uma estrutura estatística das circunstâncias a que é adaptada, recorrendo a experiências anteriores para estabelecer padrões de atuação. Se mudar o ambiente, muda o indicador (EP_19 “Se estivermos direcionados para uma fiscalização mais precisa, como o álcool, procuram-se veículos de gama média/alta, mas depende sempre do contexto onde estamos inseridos”). Se as circunstâncias mudarem (e.g., veículo), muda o indicador (EP_15 “A cada tipo de veículo corresponde um tipo de infração”).

O recurso às heurísticas implica a probabilidade de se verificar a ocorrência de erros e vieses (Tversky & Kahneman, 1974). Pese embora estes processos de simplificação se apresentem bastante úteis na generalização das situações, o que acontece é que os decisores nem sempre utilizam a estratégia mais adequada ao momento. Ao longo do estudo não foi possível observar situações deste género, mas, caso existisse, deveria ser utilizado como um indicador que resulta de uma pobre formação e treino, ou mesmo de demandas organizacionais disfuncionais. O erro deverá ser entendido como um conceito útil que pode ser aproveitado para melhorar o desempenho do decisor (Lipshitz et al., 2001).

Componente essencial do processo de tomada de decisão, a incerteza pode condicionar a estratégia utilizada pelo decisor. Conforme referem Lipshitz e Strauss (in Lipshitz et al., 2001, p. 337), a incerteza traduz “um sentimento de dúvida que bloqueia ou atrasa a ação”. Com base neste pressuposto, ficou-se a saber que os elementos policiais quando confrontados com uma situação de risco acrescido, não dão ordem de paragem (EP_5 “Mesmo quando verifico uma infração, não dou ordem de paragem se não o puder fazer em segurança”).

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

III – Conclusão

Esta investigação teve como principal finalidade conhecer melhor os processos cognitivos que estão na génese da tomada de decisão no âmbito de uma operação de fiscalização de trânsito, afastando-se de qualquer juízo de avaliação ou julgamento a respeito das decisões tomadas pelos participantes.

O facto de se ter realizado um estudo em ambiente simulado com recurso à visualização de imagens, utilizando a Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos para recriar uma operação de fiscalização de trânsito inopinada de âmbito geral, em função da não autorização para a realização de um estudo no terreno deve, aqui, ser mencionado. Não obstante a literatura indicar que a NDM tanto pode e deve ser estudada em ambiente simulado como em ambiente natural (Salas, Prince, Baker, & Shrestha, in Lipshitz et al., 2001), os elementos policiais que participaram no estudo, durante as entrevistas conduzidas após a visualização dos vídeos, apontaram espontaneamente um conjunto de constrangimentos que tornam evidentes as vantagens (e mesmo a necessidade) da realização de estudos semelhantes em meio natural, ou seja, no terreno onde se realizam as operações de fiscalização de trânsito. Tais constrangimentos remetem: para as imagens dos veículos (EP_14 “Na vida real é diferente. Só se consegue ver a matrícula por pouco tempo”); para as imagens das pessoas (EP_7 “É difícil a visualização das pessoas no interior dos veículos. Podem vir pessoas a mais, podem vir pessoas sem cinto de segurança; o condutor pode estar a utilizar o telemóvel e não se consegue perceber isso nas imagens. Por esses motivos, as imagens são limitativas e condicionam o curso da ação policial porque se avistasse um condutor a utilizar o telemóvel, por exemplo, era-lhe dada ordem de paragem em detrimento de um outro”) e para a imagem estática que se deve à “rigidez” do cenário (EP_19 “As imagens não permitem que me desloque para ver os veículos que vêm cobertos por outros”). Este conjunto de limitações, entre outras, não permitiu que os participantes recorressem ao indicador expressão facial do condutor (EP_20 “Olho para o condutor e tento ver a sua reação”).

De referir que o investigador já desempenhou funções operacionais na DT do COMETLIS da PSP o que proporcionou uma maior proximidade com os participantes, mas também se revelou um fator facilitador no processo de recolha de dados e posterior análise de conteúdo.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Durante a investigação foi possível apurar que no ano de 2011 foi desenvolvido um projeto que visava criar um Manual de Procedimentos de Operações e Segurança: Tomo F – Trânsito, coordenado pelo Departamento de Operações da Direção Nacional, mas não chegou a ser concluído e, por isso, estamos em crer que a realização deste estudo pode constituir uma mais-valia para o desempenho operacional dos elementos policiais.

Não podemos deixar de salientar o peso que a estrutura de comando policial tem no processo de decisão. Nestas circunstâncias, verificou-se que a decisão de ordem de paragem em determinados momentos foi desencadeada por imposição do normativo, ou seja, pela necessidade de se fazer o trabalho (EP_2 “Precisamos de fiscalizar veículos e mandamos parar ao acaso. As infrações acabam por vir ao acaso também”; EP_24 “Não atendi a nenhum indicador em específico. Temos de fiscalizar”).

Tendo em consideração as limitações já mencionadas e o facto de se ter recorrido a uma amostra por conveniência, atendendo às limitações operacionais da DT, não permite a generalização dos dados. Antes, justifica a continuação da investigação.

Aspeto importante é a possibilidade de os conhecimentos obtidos com esta investigação poderem não apenas constituir matéria para ensino e treino policial, mas também para os condutores em geral (EP_15 “O resultado deste trabalho pode ser um bom contributo para a formação e treino dos polícias, mas também para a formação dos condutores, que, não raras as vezes, perguntam: Porquê eu o alvo de fiscalização?”). A esse respeito, referem Reibstein e Chussil (1999) que a possibilidade de se realizar experiências em ambiente simulado permite uma comparação com os resultados reais de forma a potenciar a confiança num modelo existente ou a aperfeiçoá-lo.

Como estudos futuros sugerem-se, entre outros: a possibilidade de se procurar perceber quais os veículos sinalizados com recurso a várias pistas ou se a ordem de paragem foi desencadeada com recurso a apenas uma pista informativa; a diferença entre elementos policiais experientes *vs.* elementos policiais noviços; elementos policiais do género masculino *vs.* elementos policiais do género feminino (e.g., a realização do estudo piloto demonstrou que o elemento policial feminino muito experiente sinalizou um número muito superior de veículos para mandar parar); a realização das operações de fiscalização de trânsito em locais diferentes e as realizadas de dia ou de noite.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Referências

- Adang, O., & Brown, E. (2008). *Policing football in Europe: Experiences from peer review evaluation teams*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Alferes, V. R. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e prática*. Coimbra: Livraria Almedina.
- Allen, T. B. (1989). *War games*. New York: Berkley Books.
- Alpert, G., Macdonald, J., & Dunham, R. (2005). Police suspicion and discretionary decision making during citizen stops. *Criminology*, 43 (2) 407-434.
- Amaral, D. F. (2010). *História das ideias políticas* (Vol. 1, 10ª reimp.). Coimbra: Almedina.
- Balestreri, R. B. (1998). *Direitos humanos: Coisa de polícia*. Passo Fundo, RS: Paster Editora.
- Banton, M. (1964). *The police in the community*. New York: Basic Books.
- Baptista, R., Martins, J., Pereira, M., & Mazzo, A. (2014). Simulação de alta-fidelidade no curso de enfermagem: Ganhos percebidos pelos estudantes. *Revista de Enfermagem Referência*, 4 (1), 135-144.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3ª ed.). Lisboa: Edições 70.
- Bayley, D. H. (1994). *Police for the future*. New York: Oxford University Press.
- Bayley, D. H. (2006). *Padrões de policiamento: Uma análise internacional comparativa* (2ª ed.). São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Bernoulli, D. (1954). Exposition of a new theory on the measurement of risk. *Econometrica*, 22 (1), 22-36.
- Bissoto, M. L. (2007). *Auto-organização, cognição corporificada e os princípios da racionalidade limitada*. São Paulo: Faculdade Salesiana Dom Bosco.
- Bittner, E. (1970). *The function of the police in modern society*. Washington, DC: National Institute of Mental Health.
- Clemente, P. J. L. (2000). *A polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da segurança pública* (Tese de doutoramento não publicada). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- Damásio, A. (2005). *O erro de Descartes: Emoção, razão e cérebro humano* (24^a ed.). Lisboa: Publicações Europa América.
- Decreto Regulamentar n.º 22-A/98, de 1 de outubro. *Diário da República*, 1.^a série-B, n.º 227.
- Dias, F. J., & Andrade, C. M. (1984). *Criminologia: O homem delincente e a sociedade criminógena*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Donário, A. (2010). *Análise económica da regulação social: Causas, consequências e políticas dos acidentes de viação* (reimp.). Lisboa: Editora da Universidade Autónoma de Lisboa.
- Durão, S. (2008). *Patrulha e proximidade. Uma etnografia da polícia em Lisboa*. Coimbra: Almedina.
- Edwards, W. (1954). The theory of decision making. *Psychological Bulletin*, 51, 380- 417.
- Elliot, T. (2005). *Expert decision making in naturalistic environments: A summary of research*. Edinburgh, South Australia: Defense Science and Technology Organization –DSTO Systems Sciences Laboratory.
- Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1984). *Protocol analysis: Verbal reports as data*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1987). Verbal reports on thinking. In C. Faerch, & G. Kasper (Eds.), *Introspection in second language research* (pp. 24-53). Clevedon: Multilingual Matters.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Forgas, J. P. (2003). Affective influences on attitudes and judgments. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. H. Goldsmith (Eds.), *Handbook of affective sciences* (pp. 596-618). New York: Oxford University Press.
- Frisch, D., & Clemen, R. T. (1994). Beyond expected utility: Rethinking behavioral decision research. *Psychological Bulletin*, 116 (1), 46-54.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquirido: Teoria e prática* (4^a ed.) Oeiras: Celta Editora.
- Gigerenzer, G. (2001). The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 37-48). Cambridge, MA: MIT Press.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- Gigerenzer, G., & Selten, R. (2001). Rethinking rationality. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 1-12). Cambridge, MA: MIT.
- Gigerenzer, G., & Todd, P. M. (1999). Fast and frugal heuristics: The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, P. M. Todd and The ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 3-36). New York: Oxford University Press.
- Goldstein, D. G., & Gigerenzer, G. (2002). Models of ecological rationality: The recognition heuristics. *Psychological Review*, *109* (1), 75-90.
- Goldstein, D. G., & Gigerenzer, G. (2009). Fast and frugal forecasting. *International Journal of Forecasting*, *25*, 760-772.
- Goldstein, D. G., Gigerenzer, G., Hogarth, R. M., Kacelnik, A., Kareev, Y., Klein, G., Martignon, L., Payne, J. W., & Schlag, K. H. (2001). Group report: Why and when do simple heuristics work? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 173-190). Cambridge, MA: MIT Press.
- Gore, J., Banks, A., Millward, L., & Kyriakidou, O. (2006). Naturalistic decision making and organizations: Reviewing pragmatic science. *Organization Studies*, *27* (7), 925-942.
- Greene, J. R. (2014). New directions in policing: Balancing prediction and meaning in police research. *Justice Quarterly*, *31* (2), 193-228.
- Guan, Z., Lee, S., Cuddihy, E., & Ramey, J. (2006). The validity of the stimulated retrospective think-aloud method as measured by eye tracking. In *Proceedings CHI 2006*, 1253-1262.
- Guerrien, B. (1996). *Microeconomia: O essencial*. Lisboa: Gradiva.
- Hanoch, Y. (2002). "Neither an angel nor an ant": Emotion as an aid to bounded rationality. *Journal of Economic Psychology*, *87*, 95-120.
- Heukelom, F. (2006). Kahneman and Tversky and the origin of behavioral economics. *Tinbergen Institute Discussion Paper*, 1-22.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, *47* (2), 263-291.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- Keller, N., Cokely, E. T., Katsikopoulos, K. V., & Wegwarth, O. (2010). Naturalistic heuristics for decision making. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 4 (3), 256-274.
- Ketele, J. M., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia da recolha de dados: Fundamentos dos métodos de observações, de questionário, de entrevistas e de estudo de documentos*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Kleiboer, M. (1997). Simulation methodology for crises management support. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 5 (4), 198-206.
- Klein, G. (1989). Strategies of decision making. *Military Review*, 69 (5), 56-64.
- Klein, G. (1998). *Fontes de poder: O modo como as pessoas tomam decisões*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Klein, G. (2008). Naturalistic decision making. *Human Factors*, 50 (3), 456-460.
- Klein, G., & Hoffman, R. R. (2008). Macrocognition, mental models, and cognitive task analysis methodology. In J. M. Schraagen, L. Militello, T. Ormerod, & R. Lipshitz (Eds.), *Naturalistic decision making and macrocognition* (pp. 57-80). Hampshire, UK: Ashgate.
- Klockars, C. B. (1985). *The idea of police*. Newbury Park, CA: Sage.
- Knafl, K. (2008). Cognitive interview. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (Vols. 1 e 2, pp. 89-91). Los Angeles, CA: Sage.
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Levy, J. S. (1992). An introduction to prospect theory. *Political Psychology*, 13 (2), 171-186.
- Lei n.º 64-A/2011, de 30 de dezembro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 250.
- Lei n.º 72/2013, de 3 de setembro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 169.
- Leitão, J. C. B. (2007). Discricionariedade policial. In G. M. Silva, & M. M. G. Valente (Coords.), *Estudos de homenagem ao juiz conselheiro António da Costa Neves Ribeiro* (pp. 569-604). Coimbra: Almedina.
- Lipshitz, R., Klein, G., Orasanu, J., & Salas, E. (2001). Focus article: Taking stock of naturalistic decision making. *Journal of Behavioral Decision Making*, 14, 331-352.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- Loewenstein, G., & Lerner, J. (2003). The role of affect in decision making. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. H. Goldsmith (Eds.), *Handbook of affective sciences* (pp. 619-642). New York: Oxford University Press.
- Markic, O. (2009). Rationality and emotion in decision making. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 7 (2), 54-64.
- Mattos, P. L. C. L. (2005). A entrevista não-estruturada como forma de conversação: Razões e sugestões para sua análise. *Revista de Administração Pública*, 39 (4), 823-847.
- McDermott, R. (1998). *Risk-taking in international relations: Prospect theory in post-war American foreign policy*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.
- McDermott, R., Fowler, J. H., & Smirnov, O. (2008). On the evolutionary origin of prospect theory preferences. *Journal of Politics*, 70 (2), 335-350.
- Monet, J. (2001). *Polícias e sociedades na Europa*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Monjardet, D. (2002). *O que faz a polícia*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Mosier, K. L., & Fisher, U. (2009). Does affect matter in naturalistic decision making?. In B. L. William Wong, & N. A. Stanton (Eds.), *Proceedings of the 9th Bi-annual International Conference on Naturalistic Decision Making*, (pp. 99-104). Swinton, UK: British Computer Society.
- Mosier, K. L., & Fischer, U. (2010). The role of affect in naturalistic decision making. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 4 (3), 240-255.
- Nemeth, C., & Klein, G. (2010). The naturalistic decision making perspective. In James J. Cochran (Ed.), *Wiley encyclopedia of operations research and management science* (pp. 1-9). New York: Wiley.
- Oliveira, J. M., & Pais, L. G. (2010). Tomada de decisão na adolescência: Do conflito à prudência. In A. C. Fonseca (Ed.), *Crianças e adolescentes: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 419-475). Coimbra: Almedina.
- Orasanu, J., & Connolly, T. (1995). The reinvention of decision making. In G. A. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. E. Zsombok (Eds.), *Decision making in action: Models and methods* (pp. 3-20). Norwood, NJ: Ablex.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- Pais, L. G. (2001). Acerca da avaliação psicológica em contexto forense: Notas sobre a “racionalidade” dos magistrados. *Sub Judice: Justiça e Sociedade*, 22/23, 91-97.
- Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores* (Tese de doutoramento não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Pais, L. G. (2011). *Documento interno de apresentação da linha de investigação sobre tomada de decisão e atividade policial*. Lisboa: Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Phillips, J. K., Klein, G., & Sieck, W. R. (2004). Expertise in judgment and decision making: A case for training intuitive decision skills. In D. J. Koehler, & N. Harvey (Eds.), *Blackwell handbook of judgment and decision making* (pp. 297-315). Malden, UK: Blackwell.
- Rasmussen, J. (1983). Skills, rules, and knowledge; signals, signs, and symbols, and other distinctions in human performance models. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 13 (3), 257-266.
- Rehak, L. A., Adams, B., & Belanger, M. (2010). Mapping biases to the components of rationalistic and naturalistic decision making. *Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting Proceedings*, 54 (4), 324-328.
- Reibstein, D. J., & Chussil, M. J. (1999). Putting the lesson before the test: Using simulation to analyse and develop competitive strategies. *Competitive Intelligence Review*, 10 (1), 34-48.
- Reiner, R. (2010). *The politics of the police* (4th ed.). New York: Oxford University Press.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 54/2009, de 26 de junho. *Diário da República*, 1.^a série, n.º 122.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014, de 13 de janeiro. *Diário da República*, 1.^a série, n.º 8.
- Rosen, M. A., Salas, E., Lyons, R., & Fiore, S. M. (2008). Expertise and naturalistic decision making in organizations: Mechanisms of effective decision making. In G. P. Hodgkinson, & W. H. Starbuck (Eds.), *The Oxford handbook of organizational*

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

decision making: Psychological and management perspectives (pp. 211-230).
Oxford: Oxford University Press.

Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.

Schraagen, J. M., Klein, G., & Hoffman, R. R. (2008). The macrocognitive framework of naturalistic decision making. In J. M. Schraagen, L. Militello, T. Ormerod, & R. Lipshitz (Eds.), *Naturalistic decision making and macrocognition* (pp. 3-25). Hampshire, UK: Ashgate.

Selten, R. (2001). What is bounded rationality? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 13-36). Cambridge, MA: MIT Press.

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics*, 69, 99-118.

Simon, H. A. (1978). Rational decision-making in business organizations. In A. Lindbeck (Ed.), *Nobel Lectures, Economics 1969-1980* (pp. 343-371). Singapore: World Scientific.

Slovic, P. (2000). *The perception of risk*. London: Earthscan.

Sousa, A. F. (2009). Discricionariedade na atuação policial. In M. M. G. Valente (Coord.), *Reuniões e manifestações: Atuação policial* (pp. 215-232). Coimbra: Almedina.

Suhonen, N. (2007). Normative and descriptive theories of decision making under risk: A short review. *Keskustelualoitteita*, 49, 1-22.

Todd, P. M. (2001). Fast and frugal heuristics for environmentally bounded minds. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 51-70). Cambridge, MA: MIT Press.

Todd, P. M., & Gigerenzer, G. (2000). Précis of simple heuristics that make us smart. *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 727-780.

Tversky, A., & Kahnemen, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185 (4157), 1124-1131.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211 (4481), 453-458.

Waddington, P. A. (1993). *Calling the police: The interpretation of, and response to, calls for assistance from the public*. Aldershot: Avebury.

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Watson, D. (2005). *Race and the Houston police department, 1930-1990: A change did come*. Houston, TX: A&M University Press.

Weber, R. (1990). *Basic content analysis*. Newbury Park, CA: Sage.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (2ª ed). Porto Alegre: Bookman.

Anexos

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 1 – Teoria dos Prospetos.

Exemplo da Doença Asiática proposto por Tversky e Kahneman (1981), no qual apresentaram o problema de duas formas distintas a dois grupos de pessoas, mantendo a sua estrutura sem variações. A um grupo de 152 pessoas foi apresentado o problema da seguinte forma:

Imagine que os Estados Unidos estão a preparar-se para o surto de uma doença asiática atípica que se estima que irá matar 600 pessoas. Dois programas alternativos de combate à doença foram propostos. Suponha que a estimativa científica exata das consequências dos programas é a seguinte:

Se se adota o programa A, 200 pessoas serão salvas.

Se se adota o programa B, há $1/3$ de probabilidades de 600 pessoas se salvarem, e $2/3$ de probabilidade de ninguém se salvar.

Perante o problema apresentado, a percentagem de participantes que escolheu o programa A correspondeu a 72%, tendo os restantes 28% de participantes optado pelo programa B.

A um outro grupo de 155 pessoas foi exposto o mesmo problema, mas com alterações na formulação das alternativas em opção:

Imagine que os Estados Unidos estão a preparar-se para o surto de uma doença asiática atípica que se estima que irá matar 600 pessoas. Dois programas alternativos de combate à doença foram propostos. Suponha que a estimativa científica exata das consequências dos programas é a seguinte:

Se se adota o programa C, 400 pessoas morrerão.

Se se adota o programa D, há $1/3$ de probabilidade de ninguém morrer e $2/3$ de probabilidade de 600 pessoas morrerem (p. 453).

Neste programa, a percentagem de participantes que escolheu o programa C correspondeu a 22%, enquanto 78% dos participantes optaram pelo programa D.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Tendo em consideração os resultados obtidos, as preferências das pessoas nas duas formas de apresentar o problema revelam um padrão comum, na medida em que as escolhas que envolvem ganhos apresentam comumente uma atitude de aversão ao risco, enquanto as escolhas que envolvem perdas apresentam uma atitude de propensão para o risco. Pese embora as duas formas de apresentar o problema sejam estrutural e quantitativamente equivalentes, a única diferença a assinalar é o modo como são apresentadas as opções, porquanto os resultados são descritos em termos de vidas salvas às primeiras 152 pessoas, contrariamente às restantes 155 pessoas, em que os resultados são descritos em termos de vidas perdidas (vida *vs.* morte).

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 2 – Guião de entrevista para o estudo 1.

Guião da entrevista

Tendo em consideração o enquadramento normativo das operações de fiscalização de trânsito, pretende-se saber:

1. Que tipos de operações existem?
2. Como se planifica uma operação?
3. Como se executa uma operação?
4. Como se finaliza uma operação?
5. Como se avalia uma operação?
6. O que se pretende de um elemento policial fiscalizador?

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 3 – Pedido de autorização para realizar entrevistas aos Oficiais de Polícia.

Exma. Senhora Diretora de Estágio,

Bruno António Gameiro Correia Ratinho, Aspirante a Oficial de Polícia M/151723, do 27.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, vem, no âmbito da realização da dissertação de mestrado, com o título provisório *Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão*, do qual é orientadora a Senhora Professora Doutora Lúcia Pais e coorientador o Senhor Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras, solicitar que V. Exa. se digne elaborar um pedido à Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública para obtenção de autorização para a realização de entrevistas aos seguintes elementos policiais:

1. Superintendente Pedro Gouveia (Departamento de Operações da Direção Nacional);
2. Comissário Virgílio Sá (Departamento de Operações da Direção Nacional);
3. Comissário Pedro Pereira (Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa).

As entrevistas assumirão um formato não estruturado, serão conduzidas de forma não diretiva, e visam recolher informação junto de profissionais qualificados acerca dos procedimentos envolvidos na planificação e concretização de uma operação de fiscalização de trânsito.

O Aspirante a Oficial de Polícia Bruno Ratinho compromete-se a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Lisboa e ISCPSI, 29 de outubro de 2014

Bruno António Gameiro Correia Ratinho
Aspirante a Oficial de Polícia M/151723

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 4 – Classificação das operações de fiscalização de trânsito.

De acordo com a Tabela 1, as operações inopinadas dependem da necessidade e da oportunidade de atuação policial. A título de exemplo, existe notícia que um grupo de pessoas se está a juntar numa bomba de combustível. A informação disponível indica que habitualmente comparecem no local para comparar os veículos modificados (*tuning*) e iniciar as corridas de rua (*street racing*). Na falta de planeamento, conclui-se que é necessário agir e avançar para o local com os recursos disponíveis, procurando de um modo muito rápido e expedito ver como se pode executar a operação: se se entra na zona das bombas de combustível; se a opção passa por cortar as saídas ou se é preferível esperar pelos veículos na via pública, fora da zona das bombas de combustível. Seja qual for a opção escolhida, é necessário ter em consideração que a manobra tática utilizada está subordinada aos meios disponíveis, procurando aplicá-los de modo a alcançar a melhor consecução do objetivo específico definido dentro de um quadro de segurança para todos os envolvidos. Em suma, é a necessidade de atuação rápida e urgente sem planeamento prévio que define uma operação inopinada.

Ainda de acordo com a Tabela 1, a fiscalização da sinalização semafórica enquadra um exemplo de uma operação planeada de âmbito seletivo. Considerada a oportunidade de atuação mesmo não existindo o fator risco da desobediência à sinalização semafórica como elemento determinante da sinistralidade rodoviária, a fiscalização deste tipo de comportamento deve ser executado como fator preventivo, procurando desenvolver a ação de fiscalização de modo a que as pessoas se apercebam que os elementos policiais estão presentes, desencorajando a prática destes comportamentos e na adoção de hábitos de conformidade que contribuam para evitar acidentes, promovendo a segurança rodoviária.

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 5 – Guião de entrevista para o estudo 2 e 3.

Guião da entrevista

Exemplos de perguntas a colocar aos elementos policiais:

1. Qual é o primeiro aspeto que lhe chama a atenção e que determina que mande parar um veículo?
2. Como escolhe os veículos que manda parar?
3. A que indicadores atende para mandar parar um veículo?

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 6 – Pedido de autorização para os elementos policiais da DT do COMETLIS participarem no estudo.

Exma. Senhora Diretora de Estágio,

Bruno António Gameiro Correia Ratinho, Aspirante a Oficial de Polícia M/151723, do 27.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, vem, no âmbito da realização da dissertação de mestrado, com o título provisório *Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão*, do qual é orientadora a Senhora Professora Doutora Lúcia Pais e coorientador o Senhor Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras, solicitar que V. Exa. se digne elaborar um pedido à Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública para obtenção de autorização para realizar um estudo que envolve elementos policiais da Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa.

Esta pesquisa enquadra-se numa Linha de Investigação sobre a tomada de decisão na atividade policial, do Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI). Este trabalho específico de investigação versa sobre a Tomada de Decisão em Contexto Naturalista, ou seja, tem por base a forma como os elementos policiais decidem perante os problemas com que se deparam no quotidiano.

Neste sentido, solicita-se autorização para que, em regime voluntário, elementos policiais possam participar no estudo deslocando-se à Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI para visualizar as imagens recolhidas através de fontes abertas e responder a um conjunto de perguntas no âmbito da aplicação da técnica *stimulated retrospective think aloud*.

O Aspirante a Oficial de Polícia Bruno Ratinho compromete-se a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Lisboa e ISCPSI, 21 de novembro de 2014

Bruno António Gameiro Correia Ratinho
Aspirante a Oficial de Polícia M/151723

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

Anexo 7 – Termo de consentimento informado.

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que o Aspirante Bruno Ratinho, finalista do Mestrado Integrado em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, está a desenvolver um estudo sobre a tomada de decisão, no qual procura uma melhor compreensão dos motivos e das circunstâncias que aumentam a probabilidade da formação de um juízo de suspeita que resulte numa decisão que tem como consequência a ordem de paragem dada aos condutores de veículos, durante uma operação de fiscalização de trânsito, sob orientação da Professora Doutora Lúcia G. Pais e do Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras, docentes no Instituto. Neste âmbito foram-me explicados os objetivos do trabalho e solicitada a minha colaboração para visualizar imagens e responder a um conjunto de perguntas.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em qualquer momento do trabalho.

Compreendo que não irá existir qualquer tipo de remuneração ou custos pela minha participação neste estudo. É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspetos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado(a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino onde indicado.

Lisboa, ____ de _____ de 2015

Anexo 8 – Grelha categorial relativa ao *stimulated retrospective think aloud* e às respostas às entrevistas.

Categorias	Subcategorias	Exemplos	Indicadores
<p>A – Condutor</p> <p>Codifica-se nesta categoria toda a informação que possibilite a caracterização do condutor e do seu comportamento, identificando-se práticas de infrações ao CE ou a existência de indícios dessas práticas.</p>	<p>A.1 – Comportamental – infração</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar um comportamento do condutor que consubstancie a prática de uma infração ao CE.</p>	<p>Ex: (EP_14) “O condutor mudou de via sem sinalizar a manobra”.</p> <p>Ex: (EP_11) “O condutor mudou de direção para a direita sem tomar a via mais à direita antes de virar”.</p> <p>Ex: (EP_10) “Veículo com marcha lenta porque o condutor aparenta estar a utilizar o telemóvel”.</p>	<p>Uso telemóvel (Art. 84.º n.º 1 do CE)</p> <p>Não colocação cinto segurança (Art. 82.º n.º 1 do CE)</p> <p>Circulação indevida no BUS (Art. 77.º n.º 1 do CE)</p> <p>Desrespeito obrigação de parar imposta luz vermelha (Art. 69.º n.º 1 al. a) do Regulamento de Sinalização do Trânsito (RST))</p> <p>Utilização luzes nevoeiro (Art. 61.º n.º 2 do CE)</p> <p>Avaria nas luzes (Art. 62.º do CE)</p> <p>Não utilização das luzes (Art. 61.º n.º 1 do CE)</p> <p>Sinalização da manobra (Art. 21.º n.º 1 do CE)</p>

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

			<p>Mudança de direção (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p> <p>Mudança de via (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p> <p>Ultrapassagem (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p> <p>Inversão do sentido de marcha (Art. 24.º do RST)</p> <p>Transposição linha contínua (Art. 60.º n.º 1 do RST – linha separadora de vias de tráfego)</p> <p>Ocupação de duas vias de trânsito em simultâneo (Art. 14.º n.º 2 do CE)</p> <p>Circulação no meio filas de trânsito (Art. 38.º n.º 3 do CE – motociclo a fazer ultrapassagem)</p> <p>Excesso de lotação (Art. 54.º n.º 3 do CE)</p> <p>Carga a cair sobre a via (Art. 56.º n.º 3 al. b) do CE)</p>
--	--	--	--

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

			Paragem em local inapropriado (Art. 48.º n.º 4 do CE)
	<p>A.2 – Comportamental – suspeição</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar um comportamento do condutor que indiciem a prática/existência de uma infração ao CE.</p>	<p>Ex: (EP_17) “Veículo transporta várias pessoas”.</p> <p>Ex: (EP_6) “Veículo que aparenta estar com muita pressa é logo para mandar parar”.</p> <p>Ex: (EP_3) “Veículo encosta na berma antes de chegar à operação de fiscalização e troca de condutor ou aguarda pelo final da fiscalização para seguir caminho”.</p> <p>Ex: (EP_21) “Condutor dá a sensação que esconde algo quando se encosta muito ao veículo da frente”.</p> <p>Ex: (EP_8) “A velocidade da manobra indica confiança na condução”.</p>	<p>Fuga à fiscalização: veículo muito colado ao da frente ou desvia-se para a via mais à esquerda; com demasiada pressa; inversão do sentido de marcha; para e troca de condutor; para e aguarda pelo final da fiscalização</p> <p>Táxi com taxímetro desligado, mas transporta uma pessoa</p> <p>Velocidade da manobra</p> <p>Muitos ocupantes (não excedem a lotação do veículo)</p> <p>Condutor cumprimenta elemento policial (aceno de mão)</p> <p>Condutor distraído</p>

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		Ex: (EP_22) “Condutor vem a mexer em papéis”.	
	A.3 – Comportamental – específico Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que hipoteticamente pode originar uma ordem de paragem (outras que não as visualizadas).	Ex: (EP_15) “Numa operação direcionada para o álcool à noite, veículo transporta várias pessoas”. Ex: (EP_8) “A velocidade da manobra indica confiança na condução, em especial nas fiscalizações noturnas direcionadas para o álcool”.	Condução sob efeito álcool: vidros abertos à noite
	A.4 – Caracterização Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar o condutor.	Ex: (EP_2) “Parar uma menina”. Ex: (EP_13) “As mulheres são normalmente mais descuidadas”. Ex: (EP_3) “Condutor com capuz na cabeça”.	Idade Género Expressão facial Aspeto físico Etnia Reação
B – Veículo Codifica-se nesta categoria toda a informação que possibilite a	B.1 – Pistas – objetivas Codifica-se nesta subcategoria toda a informação relativa às características do	Ex: (EP_20) “Fiscalização de veículo TP [transporte rodoviário	Classe/tipo específico Táxi Marca veículo

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

<p>caracterização do veículo e da qual se infere a existência de uma infração ao CE (confirmada, ou não, na sequência da ordem de paragem).</p>	<p>veículo que são evidentes e facilmente detetáveis pelo decisor, como estando na base da ordem de paragem.</p>	<p>de mercadorias por conta de outrem]”.</p> <p>Ex: (EP_4) “Transporta paus fora do perímetro exterior [limites da caixa]”.</p> <p>Ex: (EP_7) “A fiscalização de determinado tipo de veículo por força dum comunicação da central rádio a informar que ocorreu um furto/roubo”.</p> <p>Ex: (EP_24) “O Fiat Punto de cor amarela tem uma porta de cor vermelha, tipo <i>Benetton</i>”.</p> <p>Ex: (EP_4) “Táxi utiliza tarifa 3 na cidade de Lisboa (necessidade de verificar o local de mudança de tarifa)”.</p>	<p>Inspeção sinalizada pela matrícula</p> <p>Alteração de características: não utilização dos componentes de origem (e.g., faróis); <i>tuning</i></p> <p>Uso de películas nos vidros</p> <p>Veículo acidentado</p> <p>Falta de dístico</p> <p>Matrícula não obedece termos fixados em regulamento</p> <p>Matrícula estrangeira</p> <p>Dispositivos de iluminação (Art. 59.º n.º 1 do CE)</p> <p>Dimensão dos pneus (Excede contorno envolvente veículo)</p> <p>Para-brisas partido</p> <p>Idade do veículo</p> <p>Aspeto do veículo</p>
---	--	--	---

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

			<p>Cor específica a determinadas atividades (táxi)</p> <p>Cor do veículo</p> <p>Sistemas de retenção crianças (Art. 55.º do CE)</p> <p>Acondicionamento da carga (Art. 56.º do CE)</p> <p>Indicação transmitida pela central rádio que um determinado tipo de veículo (marca e cor) foi furtado</p>
	<p>B.2 – Pistas – subjetivas</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação relativa às características do veículo menos evidentes e não facilmente detetáveis pelo decisor, como podendo estar na base de hipotéticas ordens de paragem (outras que não as visualizadas).</p>	<p>Ex: (EP_1) “A utilização de materiais brilhantes nas matrículas para iludir os radares, como a laca do cabelo”.</p> <p>Ex: (EP_12) “A utilização das matrículas dobradas ou viradas para cima dos motociclistas”.</p> <p>Ex: (EP_3) “Falsificação do Certificado de Aptidão</p>	<p>Veículo de baixo valor comercial: de fácil aquisição; usualmente adquirido por jovens sem habilitação legal para conduzir</p> <p>Defeitos nas matrículas com o propósito de iludir fiscalização; falta de matrícula; matrícula falsa</p> <p>Guias de transporte: confirmação da carga transportada</p> <p>Tacógrafo</p>

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		<p>Profissional pelo taxista ou a sua falta”.</p> <p>Ex: (EP_1) “Veículos utilizados nas corridas de rua”.</p> <p>Ex: (EP_4) “Veículos ligeiros de mercadorias de caixa fechada que por vezes transportam garrafas de gás”.</p> <p>Ex: (EP_5) “Este topo de gama da BMW é usualmente alvo de furto para praticar crimes ou mesmo para tráfico e falsificação”.</p> <p>Ex: (EP_24) “Utilização de carrinhas de nove lugares para o transporte de crianças sem as devidas licenças e condições de segurança”.</p> <p>Ex: (EP_19) “Fiscalizar o tacógrafo para verificar as horas de trabalho e de descanso dos condutores”.</p>	<p>Peso da carga (Art. 57.º do CE)</p> <p>Dificuldade em arranjar pneus baratos (optam por medidas mais comuns que excedem limites autorizados)</p> <p>Veículo que apresenta dificuldades em passar na inspeção: requisitos exigentes; elevados custos de manutenção/ reparação</p> <p>Veículo usualmente utilizado para alteração de características (<i>tuning</i>)</p> <p>Veículo utilizado para as corridas de rua (<i>street racing</i>)</p> <p>Táxi: tarifa; alvará e licenças; condições de circulação</p> <p>Veículos para transporte de crianças: licenças; sistemas de retenção; vigilante</p> <p>Incumprimento: pagamento veículo; fiscal</p>
--	--	---	--

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		<p>Ex: (EP_15) “Os condutores profissionais andam muitas vezes com coimas atrasadas/pendentes”.</p> <p>Ex: (EP_18) “Um Fiat Punto é um Fiat Punto e tem de ser fiscalizado”.</p> <p>Ex: (EP_23) “Após o almoço é usual os condutores deste tipo de veículo de caixa aberta apresentarem álcool no sangue”.</p> <p>Ex: (EP_5) “Mesmo quando verifico uma infração, não dou ordem de paragem se não o puder fazer em segurança”.</p> <p>Ex: (EP_11) “Já recebemos denúncias quanto à situação dos veículos daquela empresa”.</p>	<p>Veículos usualmente furtados</p> <p>Habilitação legal para conduzir: acordos bilaterais; motociclos; revalidação; registo individual do condutor</p>
C – Ao acaso		<p>Ex: (EP_2) “Necessidade de fiscalizar veículos”.</p>	<p>Para não estar sem fiscalizar</p> <p>Curiosidade do elemento policial sobre determinado veículo</p>

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

<p>Codifica-se nesta categoria toda a informação que demonstra a atuação fortuita do decisor.</p>		<p>Ex: (EP_7) “A fiscalização de um veículo vistoso, como o Lamborghini, um Porsche ou mesmo um <i>sport utility vehicle</i> (SUV)”.</p> <p>Ex: (EP_16) “Uma pessoa cansa-se de estar à espera de um veículo para fiscalizar e manda parar o primeiro que aparece”.</p>	<p>O primeiro veículo que aparece</p>
---	--	---	---------------------------------------

Anexo 9 – Distribuição das unidades de registo dos indicadores pelas categorias e subcategorias relativas ao *stimulated retrospective think aloud* e às respostas às entrevistas.

Categoria	Subcategoria	Indicador	N.º de u.r.	Totais
Condutor	Comportamental – infração	Uso telemóvel	4	234
		Não colocação cinto segurança	2	
		Circulação indevida no BUS	29	
		Desrespeito obrigação de parar imposta luz vermelha	1	
		Utilização luzes nevoeiro	23	
		Avaria nas luzes	8	
		Não utilização das luzes	4	
		Sinalização da manobra	106	
		Mudança de direção	10	
		Mudança de via	27	
		Ultrapassagem	3	
		Inversão do sentido de marcha		
		Transposição linha contínua	5	
		Ocupação de duas vias de trânsito em simultâneo	7	

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		Circulação no meio filas de trânsito	3	
		Excesso de lotação		
		Carga a cair sobre a via	2	
		Paragem em local inapropriado		
	Comportamental – suspeição	Fuga à fiscalização: veículo muito colado ao da frente ou desvia-se para a via mais à esquerda; com demasiada pressa; inversão do sentido de marcha; para e troca de condutor; para e aguarda pelo final da fiscalização	16	28
		Táxi com taxímetro desligado, mas transporta uma pessoa	5	
		Velocidade da manobra	1	
		Muitos ocupantes	4	
		Condutor cumprimenta elemento policial (aceno de mão)		
		Condutor distraído	2	
	Comportamental – específico	Condução sob efeito álcool: vidros abertos à noite	3	3
	Caracterização	Idade	3	13
		Género	1	
Expressão facial				
Aspeto físico		3		

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		Etnia	1	
		Reação	5	
Veículo	Pistas – objetivas	Classe/tipo específico	103	341
		Táxi	20	
		Marca veículo	25	
		Inspeção sinalizada pela matrícula	42	
		Alteração de características: não utilização dos componentes de origem (e.g., faróis); <i>tuning</i>	4	
		Uso de películas nos vidros	7	
		Veículo acidentado	1	
		Falta de dístico	29	
		Matrícula não obedece termos fixados em regulamento	2	
		Matrícula estrangeira	7	
		Dispositivos de iluminação	1	
		Dimensão dos pneus	1	
		Para-brisas partido		
Idade do veículo	64			

Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		Aspetto do veículo	20	
		Cor específica a determinadas atividades (táxi)	3	
		Cor do veículo	2	
		Sistemas de retenção crianças		
		Acondicionamento da carga	10	
		Indicação transmitida pela central rádio que um determinado tipo de veículo (marca e cor) foi furtado		
	Pistas – subjetivas	Veículo de baixo valor comercial: de fácil aquisição; usualmente adquirido por jovens sem habilitação legal para conduzir	6	146
		Defeitos nas matrículas com o propósito de iludir fiscalização; falta de matrícula; matrícula falsa	19	
		Guias de transporte: confirmação da carga transportada	43	
		Tacógrafo	9	
		Peso da carga	5	
		Dificuldade em arranjar pneus baratos	1	
		Veículo que apresenta dificuldades em passar na inspeção: requisitos exigentes; elevados custos de manutenção/ reparação	1	
		Veículo usualmente utilizado para alteração de características (<i>tuning</i>)	1	

Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

		Veículo utilizado para as corridas de rua (<i>street racing</i>)		
		Táxi: tarifa; alvará e licenças; condições de circulação	18	
		Veículos para transporte de crianças: licenças; sistemas de retenção; vigilante	5	
		Incumprimento: pagamento veículo; fiscal	1	
		Veículos usualmente furtados	25	
		Habilitação legal para conduzir: acordos bilaterais; motociclos; revalidação; registo individual do condutor	12	
Ao acaso		Para não estar sem fiscalizar	11	14
		Curiosidade do elemento policial sobre determinado veículo	1	
		O primeiro veículo que aparece	2	